

PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
KANTOR DESA TUMORI  
KECAMATAN GUNUNGSITOLI  
BARAT KOTA GUNUNGSITOLI

*by Zebua Ivan Doktrin Famohouni*

---

**Submission date:** 07-Feb-2024 04:11AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2288639043

**File name:** IVAN\_Doktrin\_Zebua\_Skripsi\_Turnitin.docx (540.67K)

**Word count:** 11069

**Character count:** 60265

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TUMORI KECAMATAN  
GUNUNGSITOLI BARAT KOTA GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



Oleh:

**IVAN DOKTRIN FAMOHOUNI ZEBUA  
NIM. 2319245**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TUMORI KECAMATAN  
GUNUNGSITOLI BARAT KOTA GUNUNGSITOLI**

**4**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen

Oleh:

**IVAN DOKTRIN FAMOHOUNI ZEBUA**  
**NIM. 2319245**

**ROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NIAS**

**2024**

**UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI****PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://unias.ac.id> email [mnj@unias.ac.id](mailto:mnj@unias.ac.id)

---

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli oleh Ivan Doktrin Famohouni Zebua NIM 2319245 Program Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Januari 2024

Dosen Pembimbing,

**Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M**  
**NIDN. 0105099302**





**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS**  
**UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet NO.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://unias.ac.id> email [mnj@unias.ac.id](mailto:mnj@unias.ac.id)

---

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ivan Doktrin Famohouni Zebua  
NIM : 2319245  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

4 Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi/Tugas Akhir yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri bukan jiblanan dan belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
2. Semua sumber yang saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiblanan, maka saya menanggung resiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, Januari 2024

Yang Menyatakan,

Ivan Doktrin Famohouni Zebua  
NIM. 2319245

### **MOTTO**

“Tak perlu khawatir akan bagaimana alur cerita pada jalan ini, perankan saja dengan senang hati karena Tuhan adalah Sutradara yang sebaik-baiknya.”

Yohanes 16 : 33

“Semuanya itu ku katakan padamu, supaya kamu beroleh damai sejahtera dalam aku. Dalam dunia kamu menderita penganiayaan, tetapi kuatkanlah hatimu, aku telah mengalahkan dunia.”

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Yang pertama untuk Tuhan Yesus yang memberikan kekuatan serta memberkati proses perkuliahan. Yang kedua, untuk orang tua yang selalu senantiasa memberikan doa yang terbaik, dukungan yang selalu menjadi motivasi bagi saya.

Selanjutnya kepada Bapak Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M yang selalu memberikan arahan dan bimbingan mulai dari penyusunan seminar proposal hingga sampai tahap penyelesaian skripsi ini. Serta kepada teman-teman sahabat semua yang selalu menemani dan memberikan bantuan dari awal hingga akhir perkuliahan ini.

## ABSTRAK

*Zebua, Ivan Doktrin Famohouni, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli. Pembimbing: Yoel Melsaro Larosa,S.P., M.M.*

Dalam hal memenuhi kebutuhan dan keinginan individu dan kelompok, kualitas layanan adalah segalanya yang mereka harapkan. Dengan kata lain, kualitas layanan terutama ditentukan oleh dua faktor: tingkat layanan yang dirasakan dan diharapkan. Apabila tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi harapan, maka dianggap berkualitas ideal atau baik. Di sisi lain, persepsi kualitas suatu layanan akan terkena dampak negatif jika layanan tersebut tidak memenuhi harapan. Akibatnya, kemampuan penyedia layanan untuk terus memuaskan harapan klien menentukan kualitas layanan.

Ketika konsumen tidak mendapatkan layanan yang mereka harapkan, mereka tidak bahagia. Dan ketika harapannya terpenuhi oleh layanan yang ditawarkan, masyarakat akan lebih bahagia

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli, serta hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat .

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan pengaruh kepada masyarakat**

Zebua, Ivan Doktrin Famohouni, 2023. *The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Tumori Village Office, West Gunungsitoli District, Gunungsitoli City*. Supervisor: Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M

When it comes to meeting the requirements and desires of individuals and groups, service quality is everything that they hope for. Stated differently, service quality is primarily determined by two factors: the perceived and expected level of service. When the level of service provided satisfies expectations, it is considered to be of an ideal or good quality. On the other hand, a service's perceived quality is negatively impacted if it falls short of expectations. As a result, the ability of the service provider to continuously satisfy client expectations determines the quality of the service

People become unhappy when service delivery falls short of their expectations. If the services live up to expectations, people will be happier.

The purpose of the study is to determine the degree to which community satisfaction at the Tumori Village Office, West Gunungsitoli District, Gunungsitoli City, is influenced by service quality, as well as the relationship between the two.

Based on the research that has been conducted, it is concluded that service quality influences community satisfaction and shows that service quality has a positive influence on community satisfaction

The results of the research indicate that community satisfaction is positively impacted by service quality, and that service quality itself influences community contentment.

**Keywords: Service quality and influence on society**

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Rancangan Penelitian Skripsi ini dengan baik. Begitu juga pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S. Pt., M. Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Batee, SE., MM sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yoel Melsaro Larosa, SP., MM sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Rancangan Penelitian Skripsi ini.
4. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., MM sebagai Pj. Ketua Prodi Manajemen S1 yang telah memperkenankan penulis untuk menyusun Rancangan Penelitian Skripsi ini.
5. Keluarga dan teman-teman semua yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyusun Rancangan Penelitian Skripsi ini. Penulis ucapkan terimakasih atas semua dukungan dan doanya.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Penulis,

**IVAN DOKTRIN FAMOHOUNI ZEBUA**  
NPM. 2319245

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus penelitian... ..	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pelayanan .....	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	6
2.1.2 Karakteristik Pelayanan .....	6
2.1.3 Ciri – ciri pelayanan .....	7
2.1.4 Mewujudkan Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat .....	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelayanan .....	10
2.2.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat .....	10
2.2.3 Indikator-Indikator Kepuasan Masyarakat.....	11
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	11
2.2.5 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Berpikir.....	14
2.4 Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	16
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	16
3.2.2 Jadwal Penelitian .....	16
3.2.3 Sampel Penelitian .....	17
3.2.4 Jenis dan Sumber Data .....	17
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.2.6 Defenisi Operasional Variabel .....	19
3.2.7 Metode Analisis.....	20

<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum .....	21
a. Sejarah Singkat .....	21
b. Visi Misi Kantor Desa Tumori .....	23
4.2. Hasil Penelitian .....	34
a. Penjelasan Identitas Responden .....	24
b. Penjelasan Variabel Penelitian .....	29
c. Analisis Data .....	38
d. Pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP</b>	
a. Kesimpulan .....	48
b. Saran .....	48

#### **DAFTAR PUSTAKA**

### DAFTAR TABEL

Tabel II.1	: Uraian Penelitian Sebelumnya .....	12
Tabel II.2	: Kerangka berpikir .....	14
Tabel II.3	: Daftar Nama Kepala Desa Tumori .....	21
Tabel IV.4	: Distribusi Kuesioner dan pengumpulan Data .....	24
Tabel IV.5.1	: Distribusi Reponden Berdasrkan Usia .....	26
Tabel IV.5.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel IV.5.3	: Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	27
Tabel IV.5.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	27
Tabel IV.5.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Status berkeluarga/ tidak berkeluarga .....	28
Tabel. 4.6	: Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X) .....	29
Tabel. 4.7	: Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y) .....	35
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	41
Tabel	: Deteksi Normalitas .....	43
Tabel	: Uji Heterokedastisitas .....	44
Tabel	: Hasil Uji T .....	45



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ketika pelanggan menerima layanan berkualitas tinggi, kebutuhan mereka sangat terpenuhi. Tidak hanya keinginan dan harapan yang dapat dipenuhi, namun kinerja dan penyampaian harus sesuai atau melampaui harapan setiap orang agar suatu layanan dianggap berkualitas tinggi. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangibles) adalah lima kriteria kualitas yang paling sering digunakan sebagai tolok ukur ketika mengukur kualitas layanan. Sumber: Tjiptono dan Chandra (2012), hal. 75. Kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan atribut produk atau layanan yang bergantung pada kapasitasnya untuk memenuhi tuntutan eksplisit atau implisit, sebagaimana dinyatakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2008, p. 143).

Guna menjunjung tinggi kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan prima, mutu pelayanan tersebut harus ditingkatkan dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hanya dengan cara ini masyarakat dapat terjamin menerima pelayanan pemerintah secara tepat waktu, akurat, hemat biaya, dan transparan. Sementara itu, masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pegawai umumnya berkualitas rendah dan kinerjanya buruk. Banyaknya pengaduan terhadap pegawai yang memberikan layanan masyarakat menunjukkan hal ini. Keluhan yang banyak dirasakan masyarakat mengenai pegawai pemerintah adalah, selain intrik birokrasi yang tidak fleksibel, pegawai tertentu mungkin mempunyai sikap yang dingin. Seringkali, hal ini menjadi motivasi utama di balik penggunaan layanan pemerintah. Selain itu, lembaga-lembaga pemerintah mulai bersatu dan bersaing untuk memberikan layanan terbaik kepada konstituennya. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk melaksanakan tugasnya dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat lokal

Salah satunya adalah lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan tingkat desa kepada masyarakat, yaitu Kantor Desa Tumori yang berlokasi di Kecamatan Gunungsitoli, Barat Kota Gunungsitoli. Peneliti tertarik dengan topik ini karena tentunya misi Pemerintah Desa Tumori adalah mengedepankan kualitas pelayanan setinggi-tingginya yang memberikan kebahagiaan kepada masyarakat yang dilayaninya. Hal ini terutama terjadi pada masa kini, ketika pemerintah daerah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dengan tetap mengedepankan kualitas pelayanan yang ideal

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli.**

#### **1.2 Fokus Penelitian**

Dari uraian latar belakang penelitian tersebut di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah mengetahui

1. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat

#### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus masalah yang telah dipaparkan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah Untuk mengetahui :

1. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli
2. Untuk mengetahui, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diyakini akan menambah teori yang berkembang dan menyempurnakan literatur, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat

2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu staf Kantor Desa Tumori untuk berfungsi lebih baik. Selain itu, mereka yang pernah menerima layanan dan berinteraksi dengan staf Kantor Desa Tumori secara langsung maupun tidak langsung dapat mengambil manfaat dari temuan penelitian ini

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penyusunan rancangan penelitian skripsi ini, sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menyajikan tinjauan pustaka tentang pengertian pelayanan, jenis- jenis pelayanan, kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan, pengertian kepuasan masyarakat, faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, indikator kepuasan masyarakat, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, variabel penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pelayanan**

Pada hakikatnya pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang yang mencari suatu jasa yang tidak berwujud yang tidak dapat dimilikinya oleh suatu organisasi atau perseorangan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Norman (Mhd Rusydi, 2017:5051) bahwa “kegiatan seseorang, kelompok, atau organisasi, baik langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan” (Harbani, 2017: 14). Yang dimaksud dengan “pelayanan” dapat diartikan sebagai suatu tindakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan seseorang atau suatu kelompok agar dapat memberikan kegiatan terhadap orang lain dengan standar yang baik. proses pemenuhan keinginan dan hasrat seseorang atau kelompok guna memberikan aktivitas yang dapat dinikmati orang lain

##### **1.1. Pengertian Pelayanan**

Setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terciptanya suatu properti didefinisikan sebagai jasa, menurut Kotler dan Keller (2018:35). Selain itu, menurut Kotler, perilaku ini mungkin terjadi sebelum dan sesudah transaksi. Secara umum, pengguna jasa atau yang menerima pelayanan prima akan cukup puas.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Zulian Yamit, 2010:47 adalah tingkat kualitas yang diinginkan dan pengelolaan tingkat kualitas tersebut untuk memuaskan harapan masyarakat.

Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu keadaan dinamis yang dapat berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan beberapa pandangan di atas mungkin dapat mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan/kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang mempunyai hubungan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada kedua pihak yang terkait

### **1.2. Karakteristik Pelayanan**

Layanan pada dasarnya adalah aktivitas non-wujud dan non-kepemilikan yang diberikan kepada pelanggan oleh bisnis atau individu. Hal ini sesuai dengan uraian Norman tentang karakteristik pelayanan dalam (Mhd Rusydi, 2017: 50–51) sebagai berikut :

- a. Jasa tidak berwujud dan pada dasarnya berbeda dengan barang jadi
- b. Pada kenyataannya, pelayanan merupakan pengaruh yang sebagian besar bersifat sosial dan terdiri dari perbuatan nyata.
- c. Jasa tidak dapat dengan mudah dipecah menjadi produksi dan konsumsi karena keduanya biasanya terjadi pada waktu dan lokasi yang sama.

### **1.3. Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan**

Pandangan masyarakat terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dan layanan yang mereka harapkan dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas layanan. Lima kategori sifat diidentifikasi oleh Lupiyoadi (2013:182) yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, termasuk:

#### ***a. Tangible/Bukti Fisik***

Kemampuan suatu badan, lembaga, atau organisasi untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak luar dikenal dengan bukti nyata atau fisik. Yang dimaksud dengan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan adalah keadaan lingkungan sekitar, sarana dan prasarana fisik pemberi pelayanan, serta tampilan dan kapasitasnya.

**b. Reliability/Kehandalan**

Kapasitas untuk memberikan layanan tepat waktu dan akurat itulah yang dimaksud dengan keandalan.

**c. Responsiveness/Ketanggapan**

Responsif/Ketanggapan adalah bertindak membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan benar kepada klien (masyarakat umum) dengan mengkomunikasikan informasi secara jelas.

**d. Assurance**

Keamanan dan jaminan, khususnya keahlian staf, kesopanan, dan kapasitas untuk membangun kepercayaan penerima jasa.

**e. Empathy**

Dengan mencoba memahami kebutuhan konsumen (masyarakat), empati adalah tindakan memberikan perhatian yang nyata dan personal kepada pelanggan (masyarakat)

**1.4. Mewujudkan kualitas Pelayanan**

Karena dapat mempengaruhi kebahagiaan penerima layanan, maka penyedia layanan fokus untuk memberikan layanan berkualitas tinggi hal tersebut akan meningkatkan kepuasan (Mulyapradana, Anjarini, dan Harnoto, 2020:28). Kualitas pelayanan menurut Sayyashudarmi (2018):51 adalah suatu upaya untuk memuaskan penerima pelayanan dengan cara membandingkan hasil yang diperolehnya dengan harapannya. Menurut Aswad dkk. (2018), kualitas layanan adalah sejauh mana serangkaian layanan tertentu memenuhi harapan individu atau kelompok konsumen layanan. Dalam hal memenuhi semua kebutuhan yang telah ditentukan, kualitas layanan mencakup seluruh atributnya (Rahman, 2019; 302).

Dalam suatu entitas pemerintah, kualitas pelayanan yang diberikan sangatlah penting karena mempengaruhi kepuasan individu atau kelompok pengguna sehingga menumbuhkan loyalitas. Tingginya tingkat loyalitas institusional di kalangan pengguna layanan dapat secara langsung dan

menguntungkan mempengaruhi perkembangan institusi pemerintah dalam jangka pendek dan jangka panjang (Haryoko, Septiani, & Risnalinda, 2020:41).

Berdasarkan beragam perspektif para ahli, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana lembaga atau organisasi pemerintah memenuhi atau melampaui harapan individu atau kelompok layanan melalui beragam metode pemberian layanan.

Oleh karena itu, menawarkan layanan dalam jumlah besar adalah hal yang sulit. (Tjiptono, 2017: 164) menyatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sejumlah variabel harus dipertimbangkan:

1. Tentukan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan

Untuk mengetahui faktor penentu utama kualitas pelayanan yang dirasakan oleh individu atau kelompok konsumen jasa, maka upaya tersebut harus melalui beberapa tahapan.

2. Harapan

Hal ini diperlukan untuk mengelola pengguna layanan atau sekelompok pengguna layanan. Tidak banyak organisasi yang berusaha menjangkau sebanyak mungkin orang dengan mendramatisir pesan-pesan mereka agar dapat berkomunikasi dengan mereka.

3. Mengelola bukti layanan

Tujuan pengelolaan bukti layanan adalah untuk memperkuat perspektif mereka yang dilayani selama dan setelah layanan diberikan.

4. Mengedukasi informasi tentang pelayanan

Membantu individu penerima layanan dalam memahaminya merupakan upaya konstruktif untuk memahami proses pemberian dan pemanfaatan layanan secara optimal dan efisien.

5. Kualitas perlu ditumbuhkan dan dikembangkan

Sistem nilai organisasi yang dikenal dengan “budaya kualitas” menciptakan suasana yang mendukung proses pembentukan dan peningkatan kualitas secara konsisten



#### 6. Otomatisasi kualitas harus dikembangkan

Otomatisasi mungkin dapat mengatasi masalah kualitas layanan yang tidak konsisten yang disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia dalam organisasi.

#### 7. Pengamatan Layanan

Fitur-fitur layanan yang tidak memuaskan disempurnakan atau diperbaiki dengan tetap mempertahankan aspek positifnya.

#### 8. Menciptakan sistem informasi kualitas pelayanan

Sebuah sistem yang secara metodis menggabungkan berbagai teknik penelitian untuk mengumpulkan dan mendistribusikan data mengenai kualitas layanan untuk membantu pengambilan keputusan dikenal sebagai sistem informasi kualitas layanan

## 2.2. Konsep Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat yang mengungkapkan kesenangan dan kepuasan terhadap kinerja dan harapan pelayanan dikatakan puas bila memberikan tanggapan positif. Sumarwan (2011:261) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi yang dialami setelah perbandingan kinerja dan hasil aktual dengan harapan awal. Kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat setelah menggunakan aparat penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan, berdasarkan perbandingan kebutuhan dan harapan (Keputusan Menteri PAN nomor 16 Tahun 2014)

Hal ini menunjukkan bagaimana kesan kinerja dan harapan mempengaruhi kepuasan. Jika ada kesenjangan kinerja, maka masyarakat tidak akan senang. Di sisi lain, jika kinerja memenuhi harapan, masyarakat pun akan puas.

### **2.2.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat**

Kebahagiaan masyarakat menjadi tujuan utama dari setiap pelayanan yang diberikan. Purnama (2012:208) menegaskan bahwa derajat kesenangan seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya dapat ditentukan oleh seberapa baik pelayanan tersebut diterima. Berikut beberapa indikator pelanggan yang puas :

- a. Puas dengan perawatan atau bantuan yang diterima atau diberikan.
- b. Menyuarakan keluhan atau menuntut perawatan yang seharusnya mereka terima.
- c. Menolak untuk mendukung atau mengkonfirmasi apa pun yang berkaitan dengan kepentingannya.
- d. bertujuan untuk memenuhi persyaratan dan preferensi untuk berbagai layanan yang diperoleh. Keempat indikator ini dapat berubah berdasarkan jenis layanan yang diperoleh.

### **2.2.3 <sup>7</sup> Indikator – Indikator Kepuasan masyarakat**

Indikator kepuasan pelayanan (Aswad et al., 2018: 80) yaitu:

#### **1. Kinerja**

Apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pihak yang dilayani akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

#### **2. Antisipasi**

Pengalaman sebelumnya, rujukan dari teman, mitra, atau rekan kerja, dan promosi semuanya berkontribusi terhadap antisipasi.

#### **2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat umum terhadap layanan pemerintah sangatlah penting. Pemberian pelayanan yang bermutu tinggi merupakan satu-satunya cara untuk mencapai kepuasan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas sistem pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan yang baik sering kali dinilai oleh masyarakat langsung dari petugas yang memberikannya, untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berhubungan dengan pengalaman masyarakat ketika berpartisipasi dalam kegiatan yang disponsori perusahaan. Masyarakat akan memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi jika terdapat permintaan dan kebutuhan yang signifikan terhadap layanan tersebut pada saat itu;
- b. Pengalaman memanfaatkan bantuan dari dua lembaga berbeda.
- c. Komunikasi melalui pemasaran dan periklanan, atau tayangan berdasarkan data dari agensi

#### **2.2.5 Penelitian Terdahulu**

Memperluas dan memperkuat berbagai teori yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah tujuan lain dari penelitian sebelumnya. Secara umum, karena dapat diterapkan pada suatu penelitian dan mempunyai kaitan erat dengan penelitian terkait lainnya, penelitian sebelumnya juga dapat berfungsi sebagai landasan teori.

Untuk meningkatkan penelitian yang akan dilakukan, juga dapat melihat kelebihan dan kekurangan penelitian sebelumnya untuk menginformasikan penelitian itu sendiri. sehingga perlu melakukan penelitian yang segar dan inovatif untuk telah mengetahui adanya temuan baru dari penelitian mereka.

Penelitian terdahulu ini dapat berfungsi sebagai landasan atau titik awal karena ketika penelitian dilakukan sebelumnya, landasan teoritis menjadi lebih jelas dan dapat diandalkan, yang menekankan pentingnya melakukan penelitian dalam penelitian.

Dengan demikian, penulis penelitian ini dapat mendiskusikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

**Tabel II.1. uraian penelitian sebelumnya**

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ana Mayasari (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar	Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai $t_{tabel}$ ( $7,542 > 1,998$ ) dan signifikan lebih kecil dari $0,05$ ( $0,000 < 0,05$ ). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayananyang ada di Kantor Desa paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variable lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.
2.	Fahmi Rezha (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah

		Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) di Kota Depok)	dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
3.	Juli Omar Sinaga (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam	Hasil penelitian menunjukkan bahwa merujuk pada data analisis dengan membandingkan nilai $t_{hitung}$ dengan nilai $t_{tabel}$ . Diketahui nilai $t_{hitung}$ pada variabel Tangible (2.278) dan empathy (5.204) lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1.985), sedangkan nilai $t_{hitung}$ untuk variabel reliability (1.041), responsiveness (1.072) dan assurance (0.872) lebih kecil dari nilai $t_{tabel}$ 1.985. Begitu juga dengan nilai signifikan pada variabel tangible (0.025) dan empathy (0.000) lebih kecil dari 0.005, sedangkan untuk variabel reliability (0.301), responsiveness (0.286) dan assurance (0.386) lebih besar dari 0.05. Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel reliability, responsiveness dan assurance tidak berpengaruh terhadap $\beta$ kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi (adjusted R square) sebesar 0.616. Nilai ini menunjukkan bahwa 61,6% variasi variabel kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variasi lima variabel independen Sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.
4.	Tika Astina (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat	Bersasarkan hasil analisis variabel (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.056 > 1.98609). Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa $H_0$ diterima, ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil persamaan

		Tanjung Pinang Timur	regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat dengan persentasi 20.7%. Sedangkan sisanya sebesar 79.3% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang tidak disebutkan.
--	--	----------------------	---

Sumber: Olahan Penulis, 2023

### 2.3 Kerangka berpikir

Kerangka berpikir/konseptual disajikan, menguraikan kemajuan penelitian selanjutnya. Landasan konseptual penelitian ini secara sistematis dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel II.2. Kerangka berpikir**



Sumber : alahan Penulis, 2023

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan: keamanan fisik, keandalan, daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap respon masyarakat. dalam membandingkan tingkat yang diharapkan sesuai tingkatan tujuan. Kualitas pelayanan diyakini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerimanya, karena masyarakat merasa puas bila tingkat pelayanan yang diharapkan lebih besar dari tingkat yang diharapkan pada Kantor Desa Tumori.

### 2.4 Hipotesis

Karena penelitian ini mengandalkan asumsi sementara, maka hipotesis harus diajukan. "Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tumori," demikian hipotesis penelitian

### BAB III METODE PENELITIAN

#### 3.1 JENIS PENELITIAN

Teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian semacam ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkarakterisasi secara tepat dan metodis ciri-ciri dan keadaan suatu kelompok tertentu atau untuk memberikan gambaran rinci tentang suatu fenomena (Lehmann dalam Muri Yusuf, 2014: 62). Langkah selanjutnya melibatkan evaluasi tujuan dan kondisi yang muncul. Penelitian ini dibatasi untuk mengkarakterisasi ciri-ciri situasi yang ada dalam hal ini, yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Tumori

#### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli - Sumatera Utara.

##### 3.2.2 Jadwal Penelitian

No	KEGIATAN	BULAN														
		JULI		AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER				
		I	II	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1.	Penyusunan Proposal	■	■													
2.	Pengajuan Proposal			■	■	■	■									
3.	Seminar Proposal						■									
4.	Revisi Proposal							■								
5.	Pengambilan data awal								■							
6.	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing								■	■						
7.	Pengambilan data lanjutan									■	■					
8.	Penulisan naskah Skripsi							■	■	■	■					
9.	Pemeriksaan oleh Dosen Pembimbing										■	■				
10.	Penyempurnaan data											■	■			
11.	Penulisan naskah skripsi lanjutan												■	■		
12.	Penyempurnaan naskah dan persiapan ujian skripsi														■	■
13.	Penyerahan naskah dan persiapan meja hijau															■

### 3.2.3 Sampel Penelitian

Sampel mencerminkan karakteristik populasi (Sugiyono, 2013:91). Berikut cara menghitung besar sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014:16) :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N= jumlah populasi

E = sampling error (5%)

Apabila jumlah populasi (N) = 38.761 (e) = 0.1 maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{38761}{1 + 38.761 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99.99 \text{ (dibulatkan menjadi 100 orang)}$$

Dengan menggunakan perhitungan di atas, 100 orang menjadi ukuran sampel

### 3.2.4 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data atau informasi yang diperoleh berupa angka atau skor dari jawaban responden terhadap pertanyaan survei

#### 2. Sumber Data

Berikut sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber asli tempat penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2011:132). Data asli ini dikumpulkan terutama untuk memenuhi



kebutuhan penelitian lebih lanjut

- b. Data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber lain, seperti buku, majalah, dan internet disebut data sekunder

### 3.2.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara menyebarkan angket atau angket yang dibuat dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis kepada responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang artinya jawaban diberikan oleh peneliti sehingga responden tinggal mengambil keputusan saja. Barat untuk memperoleh data kualitas pelayanan guna mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan masyarakat dengan menggunakan skala likert dengan mengacu pada pendapat ahli Sugiono (2019:146) sebagai berikut :

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	2
Netral	3
Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	5

### 3.2.6 Defenisi Operational Variabel

Kepuasan masyarakat menjadi variabel terikat (Y) dalam penelitian ini, sedangkan kualitas pelayanan menjadi variabel bebas (X)

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti nyata</li> <li>2. Handal dan Dapat dipercaya</li> <li>3. Reaktivitas atau ketanggapan</li> <li>4. Jaminan Kepastian</li> <li>5. Empati</li> </ol>
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	<p>Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya</p> <p>Tjiptono (2011:24)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tata cara pelayanan</li> <li>2. Kebutuhan akan Pelayanan</li> <li>3. Kecepatan Pelayanan</li> <li>4. Keseimbangan pelayanan</li> </ol>

Sumber : Olahan penulis, 2023

### 3.2.7 Metode Analisis

Analisis regresi sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hubungan antara kepuasan masyarakat dan kualitas layanan.

Rumus analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut khususnya Sugiyono (2013:285)

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

A = Nilai Konstan

X = Kualitas Pelayanan

B = Koefisien Regresi

**BAB IV**  
**HASIL PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum**

**a) Sejarah Singkat**

Di provinsi Sumatera Utara, Desa Tumori terletak di Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli. Awalnya dikenal sebagai Öri di tingkat kecamatan, Tumori kini terpecah menjadi beberapa desa yang akhirnya disatukan kembali di Kecamatan Gunungsitoli Barat. Desa Tumori dikenal sebagai perwujudan Desa Adat Laraga, atau Banua Hada. Saat ini Desa Tumori menjadi pusat pemerintahan Kecamatan Gunungsitoli Barat. Salah satu aset budaya Desa Tumori yang paling berharga adalah deretan Rumah Adat Nias berbentuk oval.

Pada tahun 1982, Desa Tumori melakukan pembangunan balai desa pertamanya. Namun bangunan tersebut sempat runtuh pada tahun 1960. Berikutnya desa Tumori dipimpin oleh Kepala Desa, berikut daftar nama kepala Desa Tumori sebagai berikut :

No	Nama Kepala Desa
1	Gatumbukha Zebua
2	Mesakhi Zebua
3	Saamboro Zebua
4	Tonazaro Zebua
5	Amosi Zebua
6	Kasianus Zebua
7	Pj. Syukur Niatman Waruwu

8	Pj. Gilbert Orawan Zebua
9	Tonazaro Zebua
10	Pj. Albert Rahmat Zebua

Tabel. IV.3. daftar nama Kepala Desa Tumori

Adapun profil dari kantor dan desa Tumori adalah sebagai berikut:

Nama kantor	: Kantor Desa Tumori
Alamat kantor	: Jl. Afore no. 3, Tumori
Kecamatan	: Gunungsitoli Barat
Kabupaten/Kota	: Gunungsitoli
Provinsi	: Sumatera Utara
Kode pos	22815
Letak Luas wilayah	: Desa Tumori mempunyai luas wilayah seluas 289 hektar.
Demografi	: Desa Tumori mempunyai jumlah penduduk 1.167 jiwa yang terdiri dari 577 jiwa laki-laki dan 590 jiwa perempuan.
Iklim	: Iklim di Desa Tumori sama dengan desa- desa lainnya di wilayah Indonesia mempunyai iklim kemarau dan penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam yang ada di Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat.
Keadaan ekonomi	: Sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani, untuk yang lainnya sebagai PNS dan wiraswasta

**b) Visi Misi Kantor Desa Tumori****1. Visi**

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan visi Desa Tumori ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Tumori seperti pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya. Visi Desa Tumori adalah

*DESA TUMORI SEBAGAI IBUKOTA KECAMATAN YANG UNGGUL, NYAMAN DAN RELIGIUS*

**2. Misi**

Selain penyusunan visi juga telah ditentukan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas misi. Pernyataan visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat dioperasionalkan atau dapat dikerjakan. maka misi Kantor Desa Tumori adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik (masyarakat) yang professional dan transparan.
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang religius, kreatif dan berdaya saing.
3. Mengembangkan ekonomi yang mandiri, kokoh dan berkeadilan berbasis industri kreatif.
4. Membangun infrastruktur dan ruang publik yang berwawasan lingkungan serta pemeliharaan rumah adat tradisional sebagai kawasan objek wisata guna melestarikan seni budaya dan adat menjadi pemersatu masyarakat desa.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan nilai-nilai agama dan menjaga kerukunan antara umat beragama yang

berbeda denominasi gereja serta meningkatkan kesadaran hidup berbangsa dan bernegara.

## 4.2 HASIL PENELITIAN

### a) PENJELASAN IDENTITAS RESPONDEN

#### 1. KUISIONER

Penulis memberikan kuesioner kepada 100 responden atau warga Desa Tumori Kota Gunungsitoli sesuai dengan penentuan sampel. Semua 100 pertanyaan dapat dikumpulkan, diselesaikan dengan benar, dan diproses

**Tabel Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data**

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah Responden yang dipilih	100
2	Jumlah Survei/responden yang telah disebar	100
3	Jumlah survey/responden yang diselesaikan dan dikembalikan	100
4	Jumlah Survey/responden yang dapat diselesaikan	100
	<b>Persentase</b>	100%

*Tabel. IV.4. Distribusi Kuesioner dan pengumpulan Data*

#### 2. Gambaran Umum Responden

Mereka yang memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat menjadi responden penelitian. Setelah mendistribusikan temuan penelitian kepada 100 responden, peneliti dapat mengumpulkan profil peserta secara luas, yang mencakup informasi tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan tertinggi, status, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan layanan. Semua

100 pertanyaan dapat dikumpulkan, diselesaikan dengan benar, dan diubah menjadi data penelitian.

### 1. Responden berdasarkan umur atau usia

Karakteristik berdasarkan umur responden yang menjadi klien Kantor Desa Tumori. Hasil perhitungan rumus Sturges menghasilkan sebaran kelas responden sebagai berikut :

**Tabel IV.5.1 Distribusi Responden berdasarkan Umur atau Usia**

No	Usia (tahun)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	<24	16 Orang	16%
2	25-35	39 Orang	39%
3	36-49	33 Orang	33%
4	>50	12 Orang	12%
Total		100 Orang	100%

*Tabel. IV.5.1. Distribusi Reponden Berdasrkan Usia*

Berdasarkan Tabel IV.5.1 Hal ini menunjukkan bahwa dari 100 responden, kelompok usia terbesar adalah 25 hingga 35 tahun, yaitu sebanyak 39 orang atau 39,0% dalam penelitian ini. Disusul oleh responden berusia 36-49 tahun sebanyak 33 orang atau 33,0%, responden berusia kurang dari 24 tahun sebanyak 16 orang atau 16,0%, dan responden berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 12 orang atau 12,0%. Dapat disimpulkan bahwa penanggung jawab Kantor Desa Tumori rata-rata berusia antara 25 dan 35 tahun.



## 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang menggunakan jasa pada Kantor Desa Tumori, sebagai berikut yang ditunjukkan pada Tabel IV.5.2:

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	43 Orang	43%
2	Perempuan	57 Orang	57%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Tabel IV.5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 100 responden, 57 responden, atau 57,0% dari total responden, adalah perempuan; 43 responden atau 43,0% adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan merupakan mayoritas penanggung jawab Kantor Desa Tumori

## 3. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir sebagai Berikut :

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	SMP	22	22%
2	SMA	32	32%
3	Diploma	28	28%

4	Sarjana	18	18%
Total		100 Orang	100%

*Tabel IV.5.3. Distribusi Responden berdasarkan pendidikan terakhir*

Sebagaimana pada tabel di atas, total sampel sebanyak 100 responden, jumlah responden terbanyak menurut tingkat pendidikan tertinggi adalah yang berpendidikan menengah sebanyak 32 orang (32,0%), disusul 28 orang (28,0% responden yang disurvei). 28,0%). Lulusan adalah lulusan: 22 atau 22,0% responden berpendidikan SMA dan 18 atau 18,0% responden berpendidikan sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengurus kantor desa adalah lulusan SMA

#### 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	Ibu RT	21	21 %
2	Pegawai/Karyawan	32	32 %
3	Wiraswasta	27	27 %
4	Pelajar	20	20 %
Total		100	100 %

*Tabel IV.5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan*

Dari tabel di atas, dari total 100 responden, 32 orang (32,0%) bekerja sebagai karyawan perusahaan, yang merupakan jumlah terbesar, disusul 27 responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT). Responden yang berwiraswasta sebanyak 27,0%, wiraswasta sebanyak 21 orang (21,0%), dan pelajar sebanyak 20 orang (20,0%),

maka hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah mereka yang bekerja di pengelolaan Kantor Desa Tumori yakni pegawai

#### 5. Responden Berdasarkan Status berkeluarga/tidak berkeluarga

Karakteristik responden berdasarkan status berkeluarga/tidak berkeluarga yang menggunakan jasa pada Kantor Desa Tumori, sebagai berikut :

No	Status berkeluarga/tidak berkeluarga	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	Berkeluarga	60	60 %
2	Tidak Berkeluarga	40	40 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Tabel IV.5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status berkeluarga/tidak berkeluarga*

Berdasarkan tabel di atas, dari 100 orang yang disurvei, 60 (60%) sudah berkeluarga, jumlah terbesar, disusul 40 (40%) yang tidak berkeluarga. Di kantor Desa Tumori, Anda dapat melihat banyak orang yang mengelola desa tersebut memiliki keluarga

#### b) Deskripsi/penjelasan Variabel Penelitian

Kuesioner dibagikan untuk memulai proses pengumpulan data. selain penyebaran survei. Seratus manajer di kantor desa Tsumori dijadikan sampel responden penelitian ini. Penerapan unsur kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat merupakan salah satu proyek yang sedang didukung oleh Kantor Desa Tumori. untuk memastikan apakah kepuasan masyarakat Desa Tumori dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berikut penjelasan masing-masing variabel :

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kuesioner tertulis delapan item digunakan untuk mengumpulkan data tentang penerapan karakteristik kualitas layanan. Seratus responden diberikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan Kantor Desa Tsumori. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari responden melalui kuesioner yang telah direncanakan sebelumnya, maka dibuatlah diagram berikut. Data kualitas layanan :

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	persentase
1	Penampilan Pegawai yang rapi saat bekerja	Sangat Setuju	56	56%
		Setuju	40	40%
		Ragu-ragu	4	4%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
2	Teknologi Peralatan Mutakhir	Sangat Setuju	46	46%
		Setuju	46	46%
		Ragu-ragu	8	8%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
3	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik	Sangat Setuju	35	35%
		Setuju	51	51%
		Ragu-ragu	10	10%
		Tidak setuju	4	4%
		Sangat tidak setuju	0	0%

4	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat	Sangat Setuju	55	55%
		Setuju	45	45%
		Ragu-ragu	5	5%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
5	Ketepatan Waktu Pelayanan	Sangat Setuju	53	53%
		Setuju	44	44%
		Ragu-ragu	3	3%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
6	Prosedur Layanan	Sangat Setuju	49	49%
		Setuju	46	46%
		Ragu-ragu	5	5%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
7	Ketanggapan Pegawai	Sangat Setuju	54	54%
		Setuju	44	44%
		Ragu-ragu	2	2%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
8	Kesungguhan Pegawai	Sangat Setuju	31	31%

	Setuju	57	57%
	Ragu-ragu	9	9%
	Tidak setuju	3	3%
	Sangat tidak setuju	0	0%

*Tabel 4.6. Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)*

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa mengenai penampilan karyawan di tempat kerja, 56 responden atau 56,0% menyatakan sangat setuju, dan 40 responden atau 56,0% menyatakan sangat setuju. 40% responden dan 4 (4,0%) menyatakan tidak yakin. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa mewajibkan personel untuk menjaga penampilan rapi dan mengenakan seragam yang bersih akan meningkatkan kualitas layanan mereka

Pendapat responden terhadap teknologi peralatan terkini menunjukkan bahwa 46 responden atau 46,0% menyatakan sangat setuju, 46 responden atau 46,0% menyatakan setuju, dan 8 responden atau 8,0% menyatakan ragu terhadap jawabannya. Oleh karena itu, memiliki peralatan teknologi terkini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap orang yang menggunakannya menerima layanan berkualitas tinggi

Mengenai kemampuan komunikasi staf, 51 (51,0%) menjawab “setuju”, 35 (35,0%) “sangat setuju”, dan 35,0% “ragu-ragu”. Ada sepuluh orang (35,0%). 10,0%. Ada empat, atau 4,0%, yang tidak setuju. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, karyawan dapat dikatakan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan masyarakat umum

Berdasarkan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan masyarakat setempat, 55 responden (55,0%) menyatakan sangat setuju, 45 responden (45,0%) menyatakan setuju, dan 45 responden

(45,0%) menyatakan ragu-ragu. Bukan itu yang saya katakan sama sekali."Orang yang menjawab berjumlah lima. atau 5,0%.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa anggota staf mampu memahami dan menyadari kebutuhan lingkungan sekitar ketika memberikan layanan. Balasan yang diberikan responden terhadap ketepatan waktu pelayanan. Sebanyak 53 responden atau 53,0% menyatakan sangat setuju, sedangkan 44 responden atau 53,0% menyatakan setuju. 44,0%, dan 3,0%—tiga responden—memberikan tanggapan ragu-ragu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut

## 2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Ringkasan data kepuasan masyarakat berikut ini dikumpulkan dengan menggunakan informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner yang telah dirancang sebelumnya:

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden	jumlah	persentase
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	Sangat Setuju	47	47%
		Setuju	41	41%
		Ragu-ragu	12	12%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan	Sangat Setuju	55	55%
		Setuju	42	42%
		Ragu-ragu	3	3%
		Tidak Setuju	0	0%

		Sangat tidak setuju	0	0%
3	Poin terpenting dan bantuan yang diberikan oleh pekerja	Sangat Setuju	43	43%
		Setuju	51	51%
		Ragu-ragu	6	6%
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat tidak setuju	0	0
4	Proses pengurusan tepat Waktu	Sangat Setuju	49	49%
		Setuju	40	40%
		Ragu-ragu	5	5%
		Tidak Setuju	6	6%
		Sangat tidak setuju	0	0%
5	Puas denga pegawai yang memenuhi janjinya	Sangat Setuju	46	46%
		Setuju	46	46%
		Ragu-ragu	8	8%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
6	Halaman kantor yang tertata nyaman dan asri	Sangat Setuju	47	47%
		Setuju	41	41%
		Ragu-ragu	12	12%
		Tidak Setuju	0	0
		Sangat tidak setuju	0	0



7	Siklus udara yang baik	Sangat Setuju	50	50%
		Setuju	41	41%
		Ragu-ragu	6	6%
		Tidak setuju	3	3%
		Sangat tidak setuju	0	0%
8	Keamanan dan privasi terjaga dengan baik	Sangat Setuju	41	41%
		Setuju	53	53%
		Ragu-ragu	6	6%
		Tidak Setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%

*Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)*

Berdasarkan Tabel 4.7 Mengenai pendapat responden mengenai tingkat kepuasan terhadap proses pelayanan, dapat disimpulkan bahwa jawaban mereka lugas. Dari responden tersebut, 47 (47,0%) menjawab “Saya sangat setuju” dan 41 (41,0%) menjawab “Saya setuju”. 12,0%, atau 12 orang, memilih “tidak setuju”. Oleh karena itu, prosedur pelayanan masyarakat dapat dikatakan tidak terlalu sulit.

Tanggapan responden tentang Saya yakin bahwa persyaratan untuk setiap administrasi dapat dikelola karena beberapa responden—55 orang, atau 55,0%—sangat setuju, yang lain—42 orang, atau 42,0%—setuju, dan tiga responden, atau 3,0%, menjawab dalam perselisihan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa standar masing-masing pemerintahan tidaklah memberatkan.

Terhadap pernyataan responden yang merasa senang <sup>1</sup> atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, terdapat sebagian responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 51 orang atau 51,0%; sebagian lainnya menyatakan sangat setuju yaitu 43 orang atau 43,0%; dan enam responden tidak setuju atau 6,0%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masyarakat umum senang dengan perhatian staf terhadap detail dan tingkat layanan.

Dari mereka yang menjawab puas dengan selesainya prosedur sesuai tenggat waktu, 49 orang (49,0%) menjawab "Saya setuju" dan 40 orang (40,0%) menjawab "Saya setuju", dan 49 orang (49,0%) menjawab "Saya kira tidak demikian." 6 orang mendukung, 6,0%, dan 5 orang menentang, 5,0%. Oleh karena itu, manajemen karyawan dapat dikatakan selalu tepat waktu.

Responden "Saya puas karena karyawan saya selalu menepati janjinya" : Yang menjawab "sangat setuju" (46 orang (46,0%)), yang menjawab "setuju" (46 orang, 46,0%) , yang menjawab " "Saya setuju" (46,0%) dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (8,0%). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa karyawan kami selalu menjaga komitmennya terhadap masyarakat setempat

Dari mereka yang menjawab puas dengan desain kantor yang indah dan bersih, 47 orang menjawab "Saya setuju" yang mewakili mayoritas (47,0%), dan 41 orang menjawab "Saya setuju". orang menjawab "Saya setuju." 12,0% merespons dengan tidak baik. Oleh karena itu, kantor dapat dikatakan memiliki pengaturan ruang yang bagus dan bersih.

Tanggapan responden saya merasa puas karena ruangan mempunyai ventilasi yang baik dan tidak pengap sama sekali. Jumlah responden terbanyak yang menjawab sangat setuju (50 orang, 50,0%), 41 orang (41,0%) menyatakan setuju, dan 6 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju. Selain itu, 3 orang atau 3,0% menjawab tidak setuju. Hasilnya, kantor memiliki ventilasi yang

baik sehingga menciptakan lingkungan di mana karyawan dapat bekerja tanpa merasa pengap.

Ketika ditanya apakah mereka puas dengan keamanan yang mereka terima selama pengelolaan, 53 responden atau 53,0% menjawab sangat setuju, diikuti oleh 41 responden atau 41,0% yang sangat tidak setuju, dan 6 responden atau 6,0% yang tidak menjawab sama sekali. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kantor tersebut memberikan keamanan kepada masyarakat umum ketika mereka menjalankan pengurusan.

### c) ANALIS DATA

Data tersebut awalnya dianalisis menggunakan software SPSS untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan ditinjau dari kepuasan masyarakat di Balai Desa Tsumori. Melalui analisis data, penelitian ini berupaya mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 1. Uji Validitas

Validasi adalah ketepatan atau keakuratan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukurnya. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas secara umum dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas butir. Validitas faktorial diukur bila suatu item disusun dengan menggunakan beberapa faktor (ada kesamaan antara satu faktor dengan faktor lainnya). menghubungkan skor faktor—jumlah item dalam suatu faktor—dengan skor faktor keseluruhan—jumlah seluruh faktor—adalah cara uji validitas faktor ini dilakukan, dan menghubungkan skor tersebut dengan skor total item akan menghasilkan ukuran validitas item

Kesesuaian suatu item untuk tujuan Anda dapat dipastikan dengan menguji kebermaknaannya. Dengan kata lain, suatu item dianggap sah jika secara langsung menentukan apakah item tersebut memenuhi batas korelasi minimal ( $r$ ) atau memiliki hubungan substansial dengan total.

Uji validitas perlu dilakukan pada setiap variabel, dengan alasan ambang batas 0,30. Dengan menggunakan SPSS, data diperoleh

Item	Variabel	R estándar	Corrected Item/Total Correlation	Ket.
X1	X (Kualias Pelayanan)	>0,30	0.394	Valid
X2		>0,30	0.599	Valid
X3		>0,30	0.650	Valid
X4		>0,30	0.346	Valid
X5		>0,30	0.426	Valid
X6		>0,30	0.380	Valid
X7		>0,30	0.352	Valid
X8		>0,30	0.653	Valid
Y1	Y (Kepuasan masyarakat)	>0,30	0.637	Valid
Y2		>0,30	0.481	Valid
Y3		>0,30	0.491	Valid
Y4		>0,30	0.644	Valid
Y5		>0,30	0.308	Valid
Y6		>0,30	0.637	Valid
Y7		>0,30	0.545	Valid
Y8		>0,30	0.485	Valid

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas

Seluruh item deskriptif yang dikaitkan dengan variabel kualitas dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian mempunyai nilai hitung ( $r$ ) lebih dari 0,30 yang menunjukkan bahwa semuanya valid sesuai dengan data pada Tabel 4.8 di atas. ditunjukkan oleh nilai setiap item pernyataan. Kolom korelasi item-total yang diperbarui menunjukkan bahwa nilai koefisien lebih besar dari 0,30 dan positif

## 2. UJI REABILITAS

Jika tanggapan pengguna terhadap pertanyaan survei konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka item tersebut dapat diandalkan. Untuk mengetahui reliabilitas soal, diperoleh nilai Cronbach's alpha pada setiap variabel penelitian dengan menggunakan program komputer SPSS 16. Jika nilai Cronbach's alpha 0,60 atau lebih tinggi maka hasil tes dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitasnya adalah sebagai berikut :

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r	Ket.
1	Kualitas Layanan (X)	.730	0.60	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	.747	0.60	Reliable

Tabel. 4.9. Hasil Uji Reliabilitas

Terlihat dari informasi pada tabel di atas bahwa nilai Cronbach's alpha setiap variabel pada penelitian ini lebih tinggi dari 0,60. Instrumen pertanyaan survei menunjukkan reliabilitas dalam mengukur variabel model penelitian, terlihat dari reliabilitas seluruh pertanyaan variabel independen dan dependen

### 3. Analisis Regresi Sederhana

Tujuan dari penelitian regresi linier sederhana adalah untuk mengetahui bagaimana kebahagiaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Kantor Desa Tumori. memanfaatkan SPSS versi 16 untuk analisis regresi dasar. Analisis yang dilakukan dengan SPSS versi 16 menghasilkan temuan sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Tabel. 4.10. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil prosedur dasar regresi linier sebelumnya yang dilakukan dengan software SPSS versi 16, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien regresi, juga dikenal sebagai angka arah, menunjukkan berapa kali variabel independen naik atau turun terhadap variabel dependen

Temuan regresi dapat digunakan untuk membuat persamaan berikut:

$Y = 16,805 + 0,516X$ . Penjelasan berikut dapat diperoleh dari persamaan di atas:

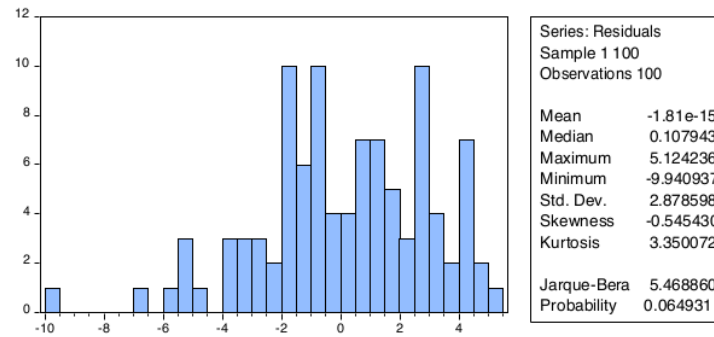
a = Karena 16,805 adalah konstanta, maka nilai kualitas pelayanan akan menjadi 16,805 meskipun X dianggap 0. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat jika faktor-faktor independennya dianggap konstan

b = 0,516 yang bernilai positif menunjukkan bahwa meskipun semua faktor lainnya tetap sama, peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan menghasilkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,516

2  
Kepuasan masyarakat mempunyai nilai konstanta sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat akan melihat dampak yang lebih besar terhadap kepuasan terhadap pelayanan jika semakin tinggi kualitas pelayanannya. Hubungan positif antara kebahagiaan masyarakat dengan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan nilai koefisien  $X = 0,516$ . Masyarakat akan semakin puas jika kualitas pelayanan meningkat

#### 4. Deteksi Asumsi Klasik

##### a. Deteksi Normalitas (Jarque-Bera)



Kriteria	Keputusan
$p\text{-value} < 0,05$	$H_0$ ditolak
$p\text{-value} > 0,05$	$H_0$ diterima
$H_0$	Konklusi
Data terdistribusi normal	Diterima

Sumber : olahan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat nilai-p lebih besar dari alpha 5%, maka hipotesis  $H_0$  diterima, yang berarti data telah terdistribusi normal



### b. Uji Heterokedastisitas (Breusch-Pagan-Godfrey)

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.065002	Prob. F(1,98)	0.7993
Obs*R-squared	0.066285	Prob. Chi-Square(1)	0.7968
Scaled explained SS	0.074802	Prob. Chi-Square(1)	0.7845

Kriteria	Keputusan
$p\text{-value} < 0,05$	$H_0$ ditolak
$p\text{-value} > 0,05$	$H_0$ diterima

$H_0$	Konklusi
Data bersifat homokedastisitas	Diterima

Sumber olahan penulis menggunakan SPSS, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa data bersifat homokedastisitas atau residual terdistribusi dengan varian yang sama, Dikarenakan nilai-p lebih besar dari alpha 5%, maka hipotesis  $H_0$  diterima.

### c. Estimasi Model bivariat

Dependent Variable: Y  
Method: Least Squares

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X	0.516293	0.101958	5.063766	0.0000
C	16.80550	3.606676	4.659554	0.0000
R-squared	0.207387	Mean dependent var		35.01000
Adjusted R-squared	0.199299	S.D. dependent var		3.233333
S.E. of regression	2.893247	Akaike info criterion		4.982433
Sum squared resid	820.3462	Schwarz criterion		5.034537
Log likelihood	-247.1217	Hannan-Quinn criter.		5.003521
F-statistic	25.64172	Durbin-Watson stat		1.788352
Prob(F-statistic)	0.000002			

Sumber olahan menggunakan SPSS, 2023

R-sqr sebesar 0,207 yang menunjukkan variabel dependen mampu dijelaskan oleh model sebesar 20,7%.

T-statistik sebesar 5,063766, lebih besar daripada t-tabel (1,661) pada derajat kebebasan 98 ( $df= 100-2$ ) atau t-statistik > t-tabel yang berarti variabel X berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y pada alpha 5%.

Dengan Substitusi Model  $Y_i = 16,80 + 0,516X_i + \varepsilon_i$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Desa Tumori dipengaruhi secara signifikan oleh kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X)

### 5. Uji Parsial (Uji t)

#### 5. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Tabel berikut menampilkan hasil pengujian hipotesis secara parsial:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Sumber : Olahan Hasil Uji T menggunakan SPSS, 2023

Dengan taraf ( $\alpha$ ) = 0,05 dan N-K = 100-2 = 98 maka T tabel mempunyai nilai sebesar 1,984 dan nilai T hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,064.  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak berdasarkan kriteria uji  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan

temuan tersebut, kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan secara parsial

### c) PEMBAHASAN

Dalam hal memenuhi kebutuhan dan keinginan individu dan kelompok, kualitas layanan adalah segalanya yang mereka antisipasi. Dengan kata lain, kualitas layanan terutama ditentukan oleh dua faktor: tingkat layanan yang dirasakan dan diharapkan. Persepsi kualitas pelayanan dikatakan ideal atau baik jika pelayanan dirasakan atau diterima sesuai dengan harapan. Di sisi lain, persepsi kualitas suatu layanan akan terkena dampak negatif jika layanan tersebut tidak memenuhi harapan. Akibatnya, kemampuan penyedia layanan untuk terus memuaskan harapan klien menentukan kualitas layanan

Penilaian seseorang terhadap produk atau jasa suatu perusahaan atau instansi disebut kepuasan. Jika produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, maka orang tersebut puas. Dari sudut pandang masyarakat, kepuasan diartikan sebagai bagaimana perasaan individu terhadap layanan yang mereka terima sehubungan dengan preferensi mereka. Masyarakat tidak senang bila kualitas layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka. Ketika harapannya terpenuhi oleh layanan yang ditawarkan, masyarakat akan lebih bahagia. Dalam penelitian ini kebahagiaan masyarakat dijadikan sebagai variabel terikat dan kualitas pelayanan dijadikan sebagai variabel bebas.

Analisis deskriptif, analisis regresi sederhana, uji validitas, dan uji reliabilitas merupakan langkah awal dalam menentukan prosedur analisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Hal ini terlihat dari kajian data regresi sederhana dengan nilai konstanta sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan.

2 Kepuasan masyarakat mempunyai nilai konstanta sebesar 16,805 yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat sebagaimana yang dirasakan oleh masyarakat. Koefisien korelasi  $X = 0,516$  menunjukkan adanya hubungan yang baik antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan

Dengan demikian, kepuasan masyarakat akan meningkat berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Tumori. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara menyeluruh agar dapat memuaskan masyarakatn

## 2 BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan uji-T, dapat diamati T-statistik sebesar 5,063766, lebih besar daripada t-tabel (1,661) pada derajat kebebasan 98 (df= 100-2) dengan tingkat koefisien 0,52. Hal tersebut berarti, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada alpha 5% di mana setiap perubahan 1% variabel kualitas pelayanan mampu memengaruhi 0,0052% kepuasan masyarakat. Dan hal ini juga sejalan dengan pendapat Mulyapradana, Anjarini dan Harnoto, 2020:28 memberi kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dari penerima layanan jika kualitas pelayanan disampaikan dengan baik.
2. Berdasarkan R-square, model bivariat pada penelitian ini adalah 0,207 yang menunjukkan variabel dependen dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat mampu dijelaskan oleh model sebesar 20,7%. Sementara 79,3% dari variabel dependen dijelaskan oleh faktor di luar model

### B. Saran

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tumori agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi berupa peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai sehingga kedepannya dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan.
2. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun diharapkan ada unsur lain yang juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Karakteristik lain di luar penelitian ini diharapkan dapat disertakan pada penelitian selanjutnya yang membahas permasalahan yang sama

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, Bina Aksara, Jakarta.
- Dutka, Alan, (2014). *Kepuasan Dalam Pelayanan*, Linconlnwood: Business Books, Jakarta.
- Algifari. 2017. Penilaian Kualitas Pelayanan Menggunakan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analisis (IPA), dan Modek Kano; Jakarta
- Sugiono, 2011, Cara Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D, Alfabet, Bandung
- Batinggi, Ahmad, 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Universitas Terbuka, Jakarta
- Kotler, Philip, (2011). *Manajemen Pelayanan (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prennalindo, Jakarta.
- Mujianto, Henry. (2020). *Peningkatan Kinerja Pelayanan*, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, (2013). *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanti, Nina. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Ganesha, Yogyakarta.
- Sariatmodjo, H. Soewando, (2019). *Pelayanan Prima: Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur*.
- Soedjadi, (2019). *Organization and Methods Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*. Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Soekanto, Teguh Sulisty, (2020), *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto, (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipt, Jakarta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, (2018). *Manajemen Strategi*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Winaisih, Atik. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ Undang- Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa

\_\_\_\_\_ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik





## KUESIONER PENELITIAN

### A. Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					
2	Pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat					
3	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik					
4	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat					
5	Pegawai senyum dalam melayani Masyarakat					
6	Pegawai selalu ada ditempat					
7	Pegawai serius dalam melayani					
8	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan masyarakat					

**A. Pernyataan tentang Kepuasan Masyarakat (Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan					
3	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh Pegawai					
4	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu					
5	Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya					
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih					
7	Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap					
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan					

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANA N <sup>a</sup>	.	Enter

Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 <sup>a</sup>	.207	.199	2.893

Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.644	1	214.644	25.642	.000 <sup>a</sup>
	Residual	820.346	98	8.371		
	Total	1034.990	99			

Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
1 KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
2 KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES (Y)

## Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	65.68	36.018	.637	.712
Y2	65.51	38.111	.481	.731
Y3	65.66	37.782	.491	.729
Y4	65.71	34.774	.644	.704

Y5	65.65	38.917	.308	.742
Y6	65.68	36.018	.637	.712
Y7	65.65	36.371	.545	.719
Y8	65.68	37.856	.485	.729
TOTAL	35.02	10.424	1.000	.749

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.03	41.747	6.461	9

**1**  
**TABULASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)**

No	VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)								Jumlah
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	5	4	5	5	4	4	5	5	37
2	5	4	4	4	4	4	4	4	33
3	5	4	5	4	4	5	5	5	38
4	5	4	4	4	5	5	4	4	35
5	4	4	5	5	4	4	5	5	36
6	4	5	4	5	5	4	4	4	35
7	4	5	5	5	4	5	5	5	38
8	5	5	4	4	5	5	5	4	37
9	5	5	4	5	4	5	5	4	37
10	5	5	4	5	4	5	4	4	36
11	5	5	5	4	5	5	4	5	38
12	5	5	5	5	5	4	5	5	39
13	4	3	3	4	4	4	4	3	29
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	4	4	5	5	4	4	4	35
16	4	4	4	5	5	5	5	4	36
17	5	4	4	5	5	5	5	4	37
18	5	5	4	5	4	4	5	4	36
19	4	5	4	5	5	5	5	4	37
20	5	3	3	4	4	4	5	3	31
21	5	5	4	5	5	5	5	4	37

22	4	3	3	4	4	4	4	3	29
23	5	3	3	4	3	4	4	3	29
24	4	4	3	4	4	4	5	4	32
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	5	5	4	5	5	5	4	4	39
29	5	4	4	5	5	4	4	4	37
30	4	4	5	5	5	4	4	5	36
31	5	5	4	5	5	4	5	4	37
32	5	5	5	5	5	4	5	5	39
33	5	4	3	5	4	4	4	3	32
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	5	5	4	5	5	5	5	4	38
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	4	39
39	5	5	4	4	4	4	3	4	33
40	5	5	5	5	5	5	5	4	39
41	5	5	5	5	5	5	5	4	39
42	5	4	4	5	5	5	5	5	38
43	5	5	4	5	5	4	4	4	36
44	4	5	4	5	4	5	4	4	35
45	4	4	5	4	3	5	5	4	34



46	5	5	4	5	5	4	4	5	37
47	4	4	3	4	5	4	5	3	32
48	5	4	5	4	4	5	4	5	36
49	5	4	5	5	4	5	5	4	37
50	4	5	4	5	5	4	4	4	35
51	4	5	4	5	4	5	5	4	36
52	4	5	4	4	4	4	5	5	35
53	3	4	5	4	5	5	4	5	35
54	5	4	5	5	4	5	4	4	36
55	4	3	3	5	4	4	4	3	30
56	5	4	5	4	5	5	5	5	38
57	4	5	4	4	5	4	4	4	34
58	4	5	4	4	4	5	5	4	35
59	3	4	3	5	5	5	4	3	32
60	5	4	4	3	4	4	5	4	33
61	4	5	4	5	5	4	4	5	36
62	5	5	5	4	5	4	5	4	37
63	4	4	2	5	4	4	4	2	29
64	5	5	4	5	4	4	3	4	34
65	4	4	5	4	5	5	4	5	36
66	4	4	2	4	4	4	5	2	29
67	3	4	4	5	5	4	4	4	33
68	4	4	4	4	4	5	4	4	33
69	4	5	4	4	4	4	5	4	34

70	4	5	4	4	4	5	5	4	35
71	5	4	5	5	5	4	4	5	37
72	5	4	5	4	4	3	4	4	33
73	5	5	4	5	5	3	5	5	37
74	4	4	5	5	3	4	5	5	35
75	5	4	4	4	5	5	5	4	36
76	4	5	4	4	5	4	5	4	37
77	3	4	4	4	4	3	4	4	30
78	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	2	5	5	5	4	2	31
80	4	5	4	4	4	4	5	4	34
81	5	4	4	4	5	3	4	4	33
82	4	4	5	3	4	5	4	5	34
83	4	3	4	5	5	3	5	4	33
84	4	4	5	3	4	5	5	5	35
85	5	4	2	4	5	4	5	4	33
86	5	4	5	5	4	5	4	4	36
87	4	4	5	4	5	4	5	4	35
88	4	5	4	4	5	5	4	5	36
89	4	4	5	4	4	4	5	5	35
90	5	3	4	3	4	5	4	4	32
91	4	5	4	3	4	5	5	4	35
92	5	5	4	5	4	5	5	4	37
93	5	5	4	5	4	5	4	4	36

94	5	5	5	4	5	5	4	5	38
95	5	5	5	5	5	4	5	5	39
96	4	3	3	4	4	4	4	3	29
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	4	4	5	5	4	4	4	35
99	4	4	4	5	5	5	5	4	36
100	5	4	4	5	5	5	5	4	37

**TABULASI VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT (Y)**

No	VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT (Y)								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	5	4	5	4	4	5	4	35
2	5	5	5	5	4	5	5	4	38
3	5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	5	5	5	5	4	5	5	4	38
6	5	5	5	5	5	5	5	4	39
7	5	5	4	5	5	5	5	5	39
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	4	5	5	5	5	4	38
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	4	5	5	5	5	4	38
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	4	4	4	3	3	4	4	29
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
16	5	5	5	5	4	5	5	5	39
17	4	5	4	4	4	4	4	4	33
18	5	4	4	4	5	5	4	4	35
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	5	5	5	3	4	5	5	36
21	4	5	4	5	5	4	5	4	36

22	4	4	4	2	3	4	2	4	27
23	3	4	4	2	3	3	2	4	25
24	3	5	4	5	4	3	5	4	33
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	5	4	5	5	4	5	4	36
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	3	4	4	2	5	3	2	4	27
29	4	5	5	5	4	4	5	5	37
30	3	4	4	4	4	3	4	4	30
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	4	4	4	5	5	4	4	35
33	5	4	4	4	4	5	4	4	34
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	5	4	4	4	33
36	5	5	5	5	5	5	4	5	39
37	5	5	5	4	5	5	4	5	38
38	4	5	5	4	5	4	5	5	37
39	4	4	4	4	5	4	4	4	33
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	4	4	5	4	4	4	33
42	4	5	4	5	4	4	5	4	35
43	5	5	4	4	5	5	5	4	37
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	5	5	5	5	4	5	5	5	39

46	5	4	4	5	5	5	5	4	37
47	5	5	4	5	4	5	4	4	36
48	4	4	4	5	4	4	5	4	34
49	5	4	4	5	4	5	3	4	34
50	4	5	5	4	5	4	4	5	36
51	3	4	4	4	5	3	5	4	32
52	4	4	3	2	5	4	4	3	29
53	4	4	4	5	4	4	5	4	34
54	5	4	4	5	4	5	3	4	34
55	4	5	5	4	3	4	4	5	33
56	3	4	4	4	4	3	5	4	31
57	4	4	3	2	5	4	4	3	29
58	4	5	4	5	5	4	4	4	35
59	4	4	3	4	4	4	4	3	30
60	5	4	5	4	4	5	5	5	37
61	5	5	4	5	5	5	5	4	38
62	4	5	4	4	5	4	4	4	34
63	4	4	5	4	4	4	4	5	34
64	5	4	4	2	5	5	5	4	34
65	4	5	4	4	4	4	4	4	33
66	4	4	5	5	4	4	3	5	34
67	4	5	5	3	4	4	3	5	33
68	3	4	4	5	4	3	5	4	32
69	4	5	4	5	5	4	4	4	35

70	3	4	5	4	5	3	4	5	33
71	4	5	4	4	4	4	5	4	34
72	5	5	4	4	4	5	3	4	34
73	3	4	4	5	5	3	4	4	32
74	4	3	5	4	4	4	4	5	33
75	5	4	5	5	4	5	5	5	38
76	5	4	4	4	5	5	4	4	35
77	4	5	5	4	4	4	4	5	35
78	4	5	5	3	4	4	3	5	33
79	5	3	4	4	4	5	5	4	34
80	4	5	4	4	5	4	5	4	35
81	4	4	5	5	4	4	4	5	35
82	4	4	5	5	4	4	4	5	35
83	3	5	4	4	3	3	4	4	30
84	5	4	4	4	4	5	4	4	34
85	5	4	3	3	4	5	5	3	32
86	4	5	5	5	4	4	5	5	37
87	5	3	5	3	4	5	4	5	34
88	5	5	3	4	5	5	5	3	35
89	5	4	4	4	4	5	4	4	34
90	4	4	5	5	3	4	4	5	34
91	4	4	3	4	5	4	5	3	32
92	4	5	5	5	5	4	4	5	37
93	5	4	4	5	5	5	4	5	37

94	3	4	5	4	5	3	5	5	34
95	5	5	4	4	5	5	4	4	36
96	4	5	5	3	3	4	5	4	33
97	5	5	4	5	4	5	5	4	37
98	4	5	4	4	4	4	4	4	33
99	4	4	5	4	4	4	4	5	34
100	5	4	4	4	4	5	4	4	34





# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TUMORI KECAMATAN GUNUNGSITOLI BARAT KOTA GUNUNGSITOLI

## ORIGINALITY REPORT

31%

SIMILARITY INDEX

31%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[vdokumen.com](http://vdokumen.com)

Internet Source

18%

2

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

7%

3

[portaluqb.ac.id:808](http://portaluqb.ac.id:808)

Internet Source

2%

4

Submitted to University System of Georgia

Student Paper

1%

5

[jurnal.polibatam.ac.id](http://jurnal.polibatam.ac.id)

Internet Source

1%

6

[eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id)

Internet Source

1%

7

[repository.upbatam.ac.id](http://repository.upbatam.ac.id)

Internet Source

1%

8

[repository.unib.ac.id](http://repository.unib.ac.id)

Internet Source

1%

[repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id)

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TUMORI KECAMATAN GUNUNGSITOLI BARAT KOTA GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---