

ABSTRAK

Telaumbanua Bangun Teguh Putra, 2025 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Skripsi Pembimbing Sophia M. Kakisini, S.E., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

Sampel pada penelitian ini karena keterbatasan jumlah populasi diambil seluruh sebanyak 50 orang. Sedangkan metode penelitian yang diupergunakan adalah penelitian kuantitatif, dimana yang dikumpulkan, diverifikasi, reliabilitas dan diuji hipotesisnya dengan menggunakan uji t .

Pengolahan data distribusi t dengan $dk = n-2 = 50-2 = 48$ pada taraf signifikan 5% dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh $t_{hitung} = 3.658$ dan $t_{tabel} = 2.010$.

Hasil perhitungan uji koefisien determinasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menggunakan rumus $KD = (r^2) \times 100\%$, maka diperoleh nilai sebesar 22%. Ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, variabel X (kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan 22% perubahan dari variabel dependend (Y) dalam hal ini kepuasan masyarakat, sedang 78% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian H_a diterima dan H_0 ditolak, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,467 > 0,297$), ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Telaumbanua Bangun Teguh Putra, 2025 The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Gunungsitoli City One Stop Integrated Service Service. Thesis Supervisor Sophia M. Kakisini, S.E., M.Sc.

This research aims to find out how much influence service quality has on community satisfaction at the Gunungsitoli City One Stop Integrated Service Service.

Due to limited population size, the sample in this study was taken as many as 50 people. Meanwhile, the research method used is quantitative research, where the hypothesis is collected, verified, reliable and tested using the t test.

Processing the t distribution data with $dk = n-2 = 50-2 = 48$ at a significance level of 5% with a confidence level of 95% obtained $t_{count} = 3,658$ and $t_{table} = 2,010$.

The results of the calculation of the coefficient of determination test between variable This shows that in this research, the variable

Based on the test results, H_a is accepted and H_0 is rejected, showing that $r_{count} > r_{table}$ ($0.467 > 0.297$), there is an influence of service quality on community satisfaction at the Gunungsitoli City One Stop Integrated Service Service.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction