

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* KANTOR BALAI DESA TREWUNG  
KABUPATEN PASURUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Diajukan Oleh:**

**DEVI RAHMAWATI**

**NPM: 2261201003100**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Devi Rahmawati  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003100  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* Kantor Balai Desa Trewung  
Kabupaten Pasuruan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pasuruan, 20 Juli 2026

### DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



( Dra.A. Ratna Pudyaningsih, M.M )

Dosen Pembimbing II



( Nurul Akramiah, S.E., M.M )

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Merdeka Pasuruan



( Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M )

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 20 Juli 2026.

### TIM PENGUJI

1. Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A

1. Ketua.....

2. Dra.A. Ratna Pudyaningsih, M.M

2. Sekretaris.....

3. Nurul Akramiah, S.E., M.M

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M)

## HALAMAN PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Rahmawati

NPM 2261201003100

Alamat Rumah : Dsn. Krajan RT.001 RW.002 Trewung,  
Kec. Grati, Kab. Pasuruan, Jawa Timur

(67184) Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

**"Pengaruh Service Quality Kantor Balai Desa Trewung Kabupaten Pasurun Terhadap Kepuasan Masyarakat"** Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 20 Juli 2026

Yang Membuat



The image shows a handwritten signature in black ink. Below the signature is a red circular official stamp with a Garuda emblem and the text 'METER TEMBUK'. To the left of the signature is a yellow rectangular stamp with the text 'DAFTAR PUSTAKA' and 'DAFTAR PUSTAKA'.

Devi Rahmawati

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Devi Rahmawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003100

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 14 April 2004

Alamat : Dsn. Krajan RT.001 RW.002 Trewung,  
Kec. Grati, Kab. Pasuruan, Jawa Timur (67184)

Nama Orang Tua (Ayah) : Abd. Wahab (Alm.)

(Ibu) : Khusnul Khotimah, S.E

### Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Wanita Persatuan Trewung, Kec. Grati, Kab. Pasuruan (2007-2010)
2. SDN Trewung, Kec. Grati, Kab. Pasuruan (2010-2016)
3. MTS MMP Darul Ulum Grati, Kab. Pasuruan (2016-2019)
4. MA Al-Masa Kalipang, Kec. Grati, Kab. Pasuruan (2019-2022)
5. Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan (2022)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, kekuatan, dan hikmah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk Alm. Abd. Wahab, sosok yang paling penulis rindukan yang kini telah beristirahat di Surga-Nya Allah. Meski tidak sempat menemani penulis melalui setiap langkah dalam proses ini, beliau tetap memiliki tempat tersendiri dalam hati penulis, dari ketidakhadiran beliau, penulis belajar arti keteguhan, kemandirian, dan kekuatan untuk melangkah sendiri. Semoga Allah SWT melapangkan jalan beliau dan menempatkan ditempat terbaik di sisi-Nya. Teruntuk mama tercinta, Khusnul Khotimah, sosok wanita kuat yang tidak hanya seorang ibu, tetapi juga menggantikan peran papa dengan penuh keteguhan, kesabaran dan kasih sayang. Dalam setiap doa yang dipanjatkan, setiap air mata, dan setiap pengorbanan, penulis menemukan makna perjuangan yang sesungguhnya. Dari beliau, penulis belajar bahwa cinta seorang mama mampu menguatkan bahkan disaat dunia terasa sangat berat.

Dan juga terimakasih kepada keluarga besar telah memberikan semangat dan selalu disamping penulis dari awal masuk kuliah sampai sekarang ini.

3. Dr. Muhammad Misdram, S.Kom., M.M., M.Kom. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Dekan Fakultas Ekonomi, Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M, beserta seluruh jajaran pimpinan fakultas yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
5. Dosen Pembimbing 1 (Dra.A. Ratna Pudyaningsih, M.M) dan Dosen Pembimbing 2 (Nurul Akramiah, S.E., M.M), yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh dedikasi. Tanpa bimbingan beliau, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
6. Sahabat terbaik saya yaitu Adinda Raisya Marcelia, Siti Aisyah, dan Salma Salsabila yang selalu membantu saya, memberikan arahan dan semangat, serta memberikan tawa dalam setiap langkah perjalanan saya.
7. Terima kasih kepada seluruh masyarakat desa Trewung, terutama kepada Kepala Desa Abdi dan karyawan yang telah turut berpartisipasi dalam membantu dan mengisi kuesioner, Sekaligus sahabat dirumah saya yaitu Dewi Agustin, nurul Hidayati dan Sulis wati yang memberikan semangat, motivasi, serta candaan yang selalu menghibur saya.
8. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Devi Rahmawati, ya! diri saya sendiri. Apresiasi yang telah berjuan untuk menyelesaikan apa yang dimulai. Sulit bisa bertahan sampai titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya sebagai penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Pasuruan, 20 Juli 2026

Devi Rahmawati

## DAFTAR ISI

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                           | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....                             | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....                              | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS) .....          | iv  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....                                    | v   |
| KATA PENGANTAR.....                                           | vi  |
| DAFTAR ISI .....                                              | ix  |
| DAFTAR TABEL .....                                            | xii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                           | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                         | xv  |
| ABSTRAK .....                                                 | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                       | 1   |
| A. Latar Belakang .....                                       | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                                      | 4   |
| C. Tujuan Penelitian.....                                     | 4   |
| D. Kegunaan Penelitian .....                                  | 5   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                                   | 7   |
| A. Teori yang Menjadi Permasalahan .....                      | 7   |
| 1. Kepuasan Masyarakat.....                                   | 7   |
| 2. <i>Service Quality</i> .....                               | 9   |
| B. Penelitian Terdahulu.....                                  | 18  |
| C. Hubungan Antar Variabel Bebas dengan Variabel Terikat..... | 21  |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| D. Kerangka Konseptual .....                 | 25 |
| E. Hipotesis .....                           | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....              | 29 |
| A. Definisi Operasional Variabel .....       | 29 |
| B. Ruang Lingkup Penelitian .....            | 38 |
| C. Lokasi Penelitian .....                   | 38 |
| D. Populasi dan Sampel .....                 | 38 |
| E. Jenis dan Sumber Data .....               | 41 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....             | 42 |
| G. Teknik Pengolahan Data .....              | 43 |
| H. Teknik Analisis Data .....                | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... | 54 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....      | 54 |
| B. Hasil Penelitian .....                    | 56 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian .....            | 56 |
| a. Uji Validitas .....                       | 56 |
| b. Uji Reliabilitas .....                    | 58 |
| 2. Analisis Deskriptif .....                 | 60 |
| a. Deskriptif Karakteristik Responden .....  | 60 |
| b. Deskriptif Variabel Penelitian .....      | 64 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                   | 80 |
| a. Uji Normalitas .....                      | 80 |
| b. Uji Multikolinearitas .....               | 82 |

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| c. Uji Heteroskedastisitas.....                          | 84  |
| d. Uji Linearitas .....                                  | 85  |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda.....                 | 87  |
| 5. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ )..... | 91  |
| 6. Pengujian Hipotesis .....                             | 93  |
| a. Uji Simultan (Uji F).....                             | 93  |
| b. Uji Parsial (Uji t).....                              | 95  |
| C. Pembahasan .....                                      | 102 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                          | 115 |
| A. Kesimpulan.....                                       | 115 |
| B. Saran.....                                            | 116 |
| DAFTAR PUSTAKA                                           |     |
| LAMPIRAN                                                 |     |



## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Matrik Penelitian Terdahulu.....                                   | 18 |
| Tabel 2 Jumlah Kartu Keluarga.....                                         | 40 |
| Tabel 3 Skala Likert .....                                                 | 46 |
| Tabel 4 Kategori Skala .....                                               | 49 |
| Tabel 5 Uji Validitas .....                                                | 57 |
| Tabel 6 Uji Reliabilitas.....                                              | 59 |
| Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                     | 60 |
| Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....            | 61 |
| Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Dusun.....                     | 62 |
| Tabel 10 Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat.....              | 65 |
| Tabel 11 Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> atau Bukti Langsung .....     | 69 |
| Tabel 12 Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> atau Keandalan.....        | 71 |
| Tabel 13 Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap ..... | 73 |
| Tabel 14 Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> atau Jaminan .....           | 76 |
| Tabel 15 Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> atau Empati .....              | 78 |
| Tabel 16 Hasil Uji One-Sample Kolmogorof-Smirnov.....                      | 81 |
| Tabel 17 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                 | 83 |
| Tabel 18 Hasil Uji Linearitas .....                                        | 86 |
| Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                           | 88 |
| Tabel 20 Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....              | 92 |
| Tabel 21 Hasil Uji Simultan .....                                          | 94 |
| Tabel 22 Hasil Uji Parsial X1.....                                         | 95 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Tabel 23 Hasil Nilai R X1 .....    | 96  |
| Tabel 24 Hasil Uji Parsial X2..... | 97  |
| Tabel 25 Hasil Nilai R X2 .....    | 97  |
| Tabel 26 Hasil Parsial X3.....     | 98  |
| Tabel 27 Hasil Nilai R X3.....     | 99  |
| Tabel 28 Hasil Uji Parsial X4..... | 99  |
| Tabel 29 Hasil Nilai R X4.....     | 100 |
| Tabel 30 Hasil Uji Parsial X5..... | 100 |
| Tabel 31 Hasil Nilai R X5.....     | 101 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka Konseptual.....                       | 26 |
| Gambar 2 P-Plot Of Refresion Standardized Residual..... | 81 |
| Gambar 3 Grafik Scatter Plott.....                      | 85 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Jadwal Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Deskriptif Responden

Lampiran 5 Teknik Analisis

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 7 R tabel, F tabel, T tabel



## ABSTRAK

### PENGARUH *SERVICE QUALITY* KANTOR BALAI DESA TREWUNG KABUPATEN PASURUAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Devi Rahmawati<sup>1</sup>, Ratna Pudyaningsih<sup>2</sup>, Nurul Akramiah<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Universitas Merdeka Pasuruan

123 [devirahmawati140404@gmqil.com](mailto:devirahmawati140404@gmqil.com), [ratnahend@gmail.com](mailto:ratnahend@gmail.com),  
[nurulaidan04@gmail.com](mailto:nurulaidan04@gmail.com)

Perkembangan kualitas pelayanan publik menuntut pemerintah desa untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta kepuasan masyarakat yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Trewung Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Balai Desa Trewung dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi (Adjusted R Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan  $Y = 6.361 + -0.009X_1 + 0.213X_2 + 0.353X_3 + -0.008X_4 + 1.153X_5$  dan nilai Adjusted R Square sebesar 0.820 menunjukkan bahwa 82% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan 18% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Variabel *empathy* menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepuasan masyarakat.