

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN
KANTOR DESA CUKURGULING TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DESA CUKURGULING KECAMATAN LUMBANG
KABUPATEN PASURUAN**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Diajukan oleh :

RIO ALFAUZI

NPM : 1861201002659



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

2023

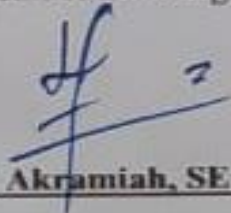
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rio Alfauzi
Nomor Pokok Mahasiswa : 1861201002659
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

Pasuruan, 25 Juli 2023

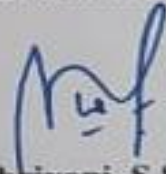
DISETUJUI DAN DI TERIMA

Dosen Pembimbing I



Nurul Akramiah, SE MM

Dosen Pembimbing II



Vita Fibriyani, S.Si, M.Si

Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rio Alfauzi

Nomor Pokok Mahasiswa : 1861201002659

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

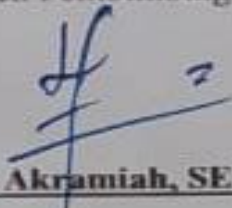
Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

Pasuruan, 25 Juli 2023

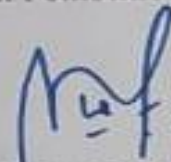
DISETUJUI DAN DI TERIMA

Dosen Pembimbing I



Nurul Akramiah, SE MM

Dosen Pembimbing II



Vita Fibriyani, S.Si, M.Si

Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rio Al Fauzi

Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1861201002659

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 24 Januari 2000

Alamat : Dusun Weringin RT 06 RW 03 Desa
Cukurguling Kec. Lumbang Kab.
Pasuruan

Nama Orang Tua

Ayah : Shoim

Ibu : Siti Rokaiyah

Riwayat Pendidikan

Tahun 2012 : Lulus SD Negeri Cukurguling III

Tahun 2015 : Lulus SMP Negeri 2 Winongan

Tahun 2018 : Lulus SMA Muhammadiyah 1 Pasuruan

Tahun 2018 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas
Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rio Al Fauzi
NPM : 1861201002659
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di teliti atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Pasuruan, 25 Juli 2023



Rio Al Fauzi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah mewariskan Al-Quran dan Hadist sebagai pedoman bagi umat manusia. Atas rahmat dan ridha Allah jugalah, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN KANTOR DESA CUKURGULING TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA CUKURGULING KECAMATAN LUMBANG KABUPATEN PASURUAN”**.

Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar akademik Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Dan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu ribuan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi membantu peneliti. Secara khusus dan ikhlas ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Shoim dan Ibu Siti Rokaiyah selaku orangtua yang telah memberikan dukungan baik secara materil dan non materil untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Terima kasih untuk Ibu Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Kota Pasuruan
3. Ibu Nurul Akramiah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan teliti telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.

4. Ibu Vita Fibriyani, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan teliti telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, selama mengikuti perkuliahan dan penyelesaian penelitian ini.
6. Terima kasih juga disampaikan oleh penulis kepada Nadia, selaku teman dekat yang telah memberikan semangat, dorongan dan menemani penulis selama ini
7. Terima kasih untuk pihak keluarga yang selalu memberikan doa kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
8. Sahabat – sahabat penulis yang berada di kampus maupun di rumah, terima kasih banyak telah memberikan dukungan dan hiburan selama penulis penat mengerjakan skripsi.
9. Pihak Desa khususnya Sekretaris Bpk. Yasin, Kepala Desa Bpk. Amali, Pakde Supriyadi selaku kaur desa yang menjadi pihak yang membantu dalam pengumpulan data.
10. Semua pihak yang tentunya tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah sukarela membantu peneliti dalam menunjang terselesainya penelitian ini.

Penulis memohon maaf apabila melakukan kesalahan selama penelitian. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan keilmuan serta mendapat ridha dari Allah SWT. Amin.

Pasuruan, 25 Juli 2023

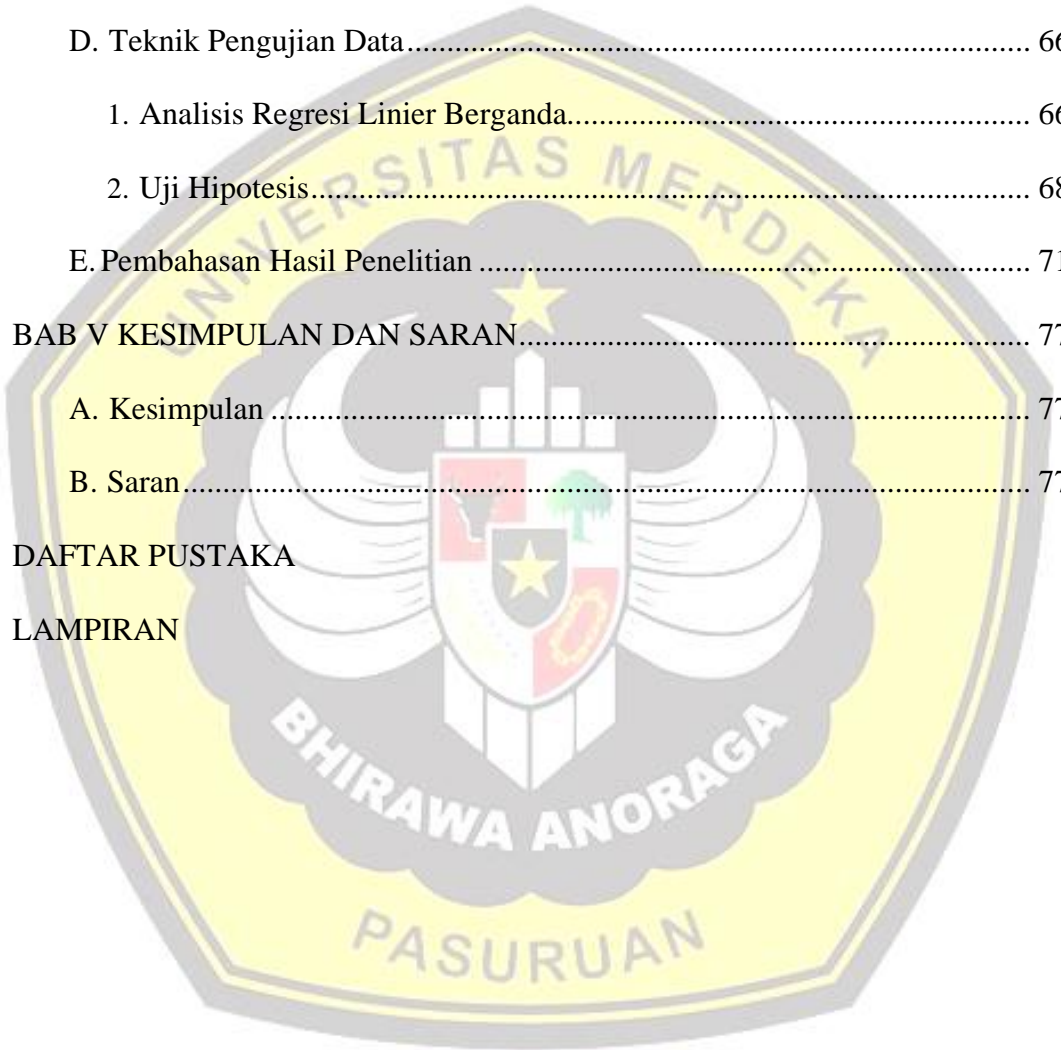
Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kepuasan Masyarakat	7
B. Kualitas Pelayanan.....	12
C. Prosedure Pelayanan	17
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Konseptual.....	26

F. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Definisi Operasional Variabel.....	29
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Uji Instrumen Penelitian	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. Uji Asumsi Klasik	41
H. Teknik Pengujian Data.....	43
1. Analisis regresi.....	43
2. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R2</i>)	44
3. Uji hipotesis.....	44
I. Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Gambaran Umum Desa	46
2. Deskripsi Data Responden	48
B. Uji Instrumen Penelitian.....	50

1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
C. Teknik Analisa Data.....	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Uji Asumsi Klasik	62
D. Teknik Pengujian Data.....	66
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
2. Uji Hipotesis.....	68
E. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2	Jumlah Populasi.....	36
Tabel 3	Skala Likert.....	37
Tabel 4	Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 5	Jumlah warga Desa Cukurguling.....	47
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Layanan.....	50
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Prosedur Pelayanan.....	51
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat.....	52
Tabel 12	Hasil Uji Reabilitas.....	53
Tabel 13	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 14	Tanggapan Responden Variabel Prosedur Pelayanan.....	56
Tabel 15	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 16	Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 18	Hasil Uji Linieritas.....	66
Tabel 19	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 20	Hasil Uji F.....	68
Tabel 21	Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	69

Tabel 22	Hasil Uji t Variabel Prosedur Pelayanan.....	69
Tabel 23	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	63
Gambar 4 Grafik Scaterplot	65



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN
KANTOR DESA CUKURGULING TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DESA CUKURGULING KECAMATAN LUMBANG
KABUPATEN PASURUAN**

Rio Al Fauzi¹, Nurul Akramiah², Vita Fibriyani³

^{1,2,3}Universitas Merdeka Pasuruan

Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efisiensi pelayanan.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Jumlah populasi dan sampel sebesar 99 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Sampel di sebar dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda. Hasil analisis menyimpulkan bahwa hasil uji secara simultan mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan mempunyai nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga terbukti bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ memberi artian bahwa variabel prosedur pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,021. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar sebesar 0,732 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) adalah 73,2 % ditentukan oleh variabel bebas sementara 26,8 % ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SERVICE PROCEDURES
OF CUKURGULING VILLAGE OFFICE ON COMMUNITY
SATISFACTION IN CUKURGULING VILLAGE, LUMBANG DISTRICT,
PASURUAN DISTRICT**

Rio Al Fauzi¹, Nurul Akramiah², Vita Fibriyani³

^{1,2,3} Pasuruan Independent University

Abstract

Community satisfaction is an important indicator in evaluating service efficiency. This study aims to determine the effect of service quality and service procedures on community satisfaction. Total population and sample of 99 respondents with the sampling technique using the slovin formula. Samples were distributed using a purposive sampling technique. The analysis used in this study is multiple linear regression. The results of the analysis concluded that the simultaneous test results had a significance of $0.000 < 0.05$ and had a value of $F_{count} > F_{table}$ so it was proven that the independent variable had an effect on the dependent variable. The results of the partial test of the service quality variable obtained the value of $t_{count} > t_{table}$, meaning that the service quality variable has a significant effect on community satisfaction with a significance value of 0.000. The results of the partial test of the service quality variable obtained the value of $t_{count} > t_{table}$ which means that the service procedure variable has a significant effect on community satisfaction with a significance value of 0.021. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.732 means that the variation that occurs in the variable Y (Public Satisfaction) is 73.2% determined by the independent variable while 26.8% is determined by other variables not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Service Procedures, Community Satisfaction*