

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN REJOSO KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun oleh :

EKA WAHYU NUR ROKHMAN

NPM. 1961201002728



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Eka Wahyu Nur Rokhman

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002728

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan

Pasuruan, 14 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.


Ascosenda Ika Rizqi, M.Pd.



Dekan

Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

TANDA PENGESAHAN UJIAN 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 14 Agustus 2023

TIM PENGUJI :

1. Vita Fibriyani, S.Si.,M.Si
2. Dra.Ratna Pudyaningish,MM.
3. Ascosenda Ika Rizqi, M.Pd

1. Ketua

2. Sekretaris..

3. Anggota.....



Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Eka Wahyu Nur Rokhman

Nomor Pokok Mahasiswa : 19.61.201.2728

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 19 Mei 2001

Alamat : Jl. Suklan Pandanrejo Rt 3/Rw 6

Nama Orang Tua (Ayah) : Nur Hadi

Nama Orang Tua (Ibu) : Tutik Sugiarti

Riwayat Pendidikan : 1. SDN 1 Pandanrejo Lulus Tahun 2013
2. SMPN 2 Rejoso Lulus Tahun 2016
3. SMKN Winongan Lulus Tahun 2019
4. Universitas Merdeka Pasuruan Fakultas
Ekonomi Prodi Manajemen Angkatan 2019

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Wahyu Nur Rokhman

NPM : 19.61.201.27.28

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul dari skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Tim Penguji.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pasuruan,.....

Penulis

Eka Wahyu Nur Rokhman

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan terbesar yang hanya kepada-Mu tempat bergantung dan Yang telah memberi rahmat, bakat, kemampuan yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Semoga kekuatan dan bimbingan dari Allah selalu menyertai untuk selalu bersyukur dan selalu dapat beribadah kepada-Nya.

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati.M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan pengarahan, nasehat dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Ascosenda Ika Rizqi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar membantu dalam penulisan skripsi ini.

5. Para Dosen serta semua elemen dalam kelembagaan di Universitas Merdeka Pasuruan dan seluruh staff Perpustakaan atas referensi dan inspirasinya.
6. Bapak Purwu Putro Asiafianto, SE, MM selaku Camat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan kesempatan dan ijinnya kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan. Sangat membantu semua keperluan informasi ataupun memperoleh data yang diperlukan oleh penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi angkatan 2019
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun sistematikanya. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati dan dengan tangan terbuka menerima masukan, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan seluruh pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Pasuruan, 14 Agustus 2023

Penulis,

Eka Wahyu Nur Rokhman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Masyarakat.....	11
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	11
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	13
3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	14
4. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	16
B. Kualitas Pelayanan.....	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	29
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
C. Kualitas Sumber Daya Manusia.....	27
1. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia.....	27

2. Pengukuran Kualitas Sumber Daya Manusia	28
3. Indikator Kualitas Sumber daya manusia.....	29
D. Penelitain Terdahulu.....	29
E. Kerangka Berfikir.....	33
F. Kerangka Konseptual	34
G. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	36
1. Variabel Independen	36
2. Variabel Dependen	37
B. Ruang Lingkup Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian dan jadwal penelitian	38
D. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
E. Jenis data	40
1.Data Primer	40
2.Data Skunder.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
1. Analisis Deskripsi.....	41
2. Uji instrumen Penelitian.....	42
3. Uji asumsi Klasik.....	43
4. Analisis Regresi Berganda.....	45
5. Penguji Hipotesis.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.Hasil Penelitian	
1.Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B.Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	49
1.Uji Instrumen.....	49
2Analisis Deskriptif.....	52

3.Uji Asumsi Klasik.....	58
4.Analisis Regresi Berganda.....	62
5.Pengujian Hipotesis.....	64

C.Pembahasan

1.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	67
2.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	67
3.Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	68

BAB V

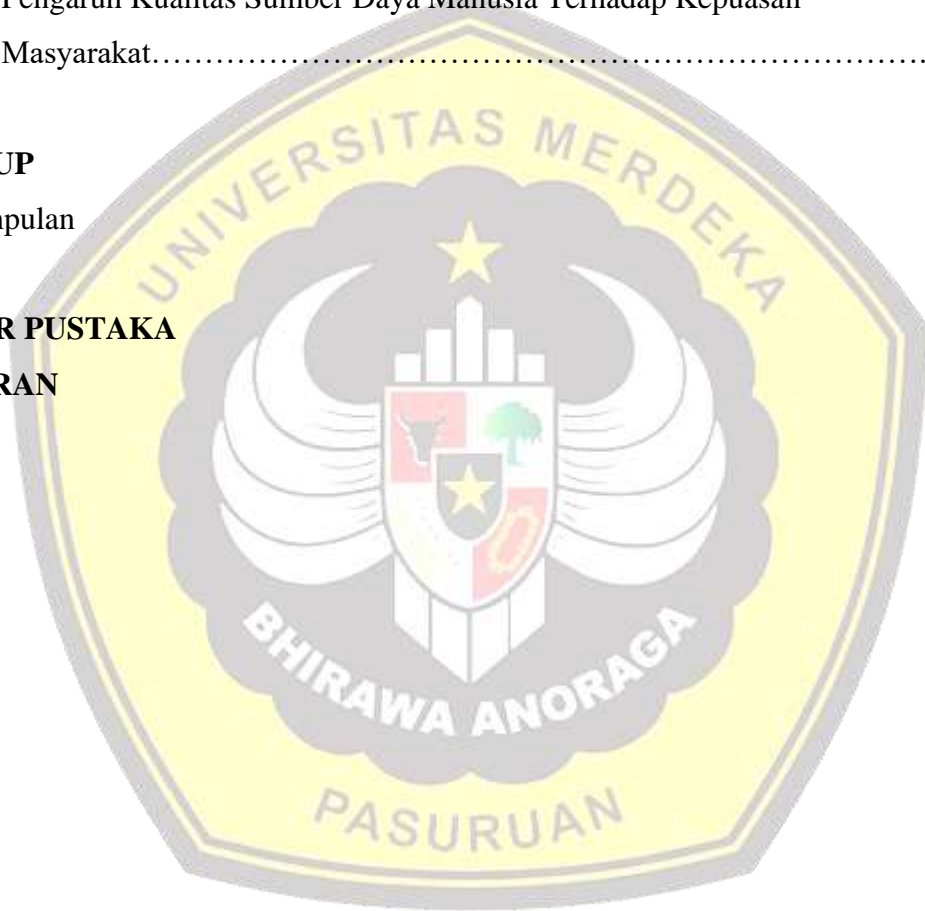
PENUTUP

Kesimpulan

Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	29
2.Jadwal Penelitian.....	38
3.Hasil Uji Validitas.....	50
4.Hasil Uji Reliabilitas.....	51
5.Presntase usia Responden.....	52
6.Presentase Jenis kelamin.....	53
7.Presentase Status Pernikahan Responden.....	53
8.Presntase Pendidikan Terakhir Responden.....	54
9.Presentase Pekerjaan Responden.....	54
10.Skor hasil pengukuran Kualitas pelayanan.....	55
11.Skor hasil pengukuran Kualitas Sumber Daya Manusia.....	56
12. Skor hasil pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	58
13.Hasil Uji Normalitas.....	59
14.Hasil Uji MultiKolineritas.....	60
15.Hasil Uji Linieritas.....	60
16.Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
17.Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
18.Hasil Uji parsial (Uji T).....	65
19.Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.Kerangka Konseptual.....	34
2.Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Deskriptif Statistik

Lampiran 4. Teknik Analisis Data

Lampiran 5. Tabel Statistik



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN REJOSO
KABUPATEN PASURUAN**

**Eka Wahyu Nur. R , Vita Fibriyani , Ratna Pudyaningsih , Ascosenda Ika
Rizqi**

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : Ekawahyunurrokhman1905@gmail.com , vitafibriyani@gmail.com ,
ascosenda@unmerpas.ac.id.

Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dan mengambil sampel sebanyak 65 responden..hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat dengan hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 23,840 lebih besar dari F tabel 3,15 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 2,492 lebih besar dari t tabel 1,99897 dan tingkat signifikansi 0,015 lebih kecil dari 0,05. Pengujian hipotesis ketiga mengenai pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 3,537 lebih besar dari t tabel 1,99897 dan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Masyarakat