

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN GENTONG  
KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Disusun Oleh  
ALIM ARYANSANI  
NPM : 2061201002811**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**TAHUN 2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alim Aryansani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002811  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin  
Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Kelurahan Gentong Kota Pasuruan

Pasuruan, 6 Juli 2024

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

Dosen Pembimbing II



(Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd)

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

## TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat saya untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 6 Juli 2024

### TIM PENGUJI

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A   | 1. Ketua.....        |
| 2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM  | 2. Sekretaris.....  |
| 3. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd | 3. Anggota.....    |

Pengesahan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

  
Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alim Aryansani

NPM : 2061201002811

Alamat Rumah : Jl. Ir H. Juanda RT 003 RW 003 Kelurahan

Tapaan, Kecamatan Bugul Kidul, Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan “** adalah hasil karya tulis diri saya sendiri bukan hasil plagiasi karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, tesis ataupun disertasi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya siap menerima sanksi dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Univeristas Merdeka Pasuruan

Pasuruan, 6 Juli 2024

Yang Membuat

  
CDPD5ALX259338600  
Alim Aryansani

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alim Aryansani

Nomer Pokok Mahasiswa : 2061201002811

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 3 Oktober 2001

Alamat domisili : Jl. Ir H. Juanda RT 003 RW 003  
Kelurahan Tapaan, Kecamatan  
Bugul Kidul, Kota Pasuruan

Nama Orang tua

Ayah : MOHAMMAD SOLIKHIN

Ibu : RINA PUJIANI

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Tapaan 1 Kota Pasuruan : Tahun 2008 - 2014
2. SMP Negeri 5 Kota Pasuruan : Tahun 2014 - 2017
3. SMA Negeri 4 Kota Pasuruan : Tahun 2017 – 2020
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka  
Pasuruan Tahun 2020

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya oanjatkan kehadirat Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan** “ Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini saya tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu serta diberikan kemudahan dalam menyusun skripsi ini
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati M.P. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memeberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Univesitas Merdeka Pasuruan
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan juga selaku Pembimbing I, Yang telah memberikan saran dan masukan, serta meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi
4. Bapak Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd. Selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini

5. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan memberikan nasihat selama proses perkuliahan
6. Sebagai ucapan terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta Ayahanda Muhammad Solikhin dan Ibunda Rina Pujiani yang selalu menjadi penyemangat kepada penulis agar tidak menyerah dalam menyusun skripsi, yang tanpa henti memanjatkan doa kepada penulis, dan memberikan dorongan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis, Terima kasih sudah mengajarkan penulis bagaimana mensyukuri nikmat tuhan.
7. Kepada sahabat-sahabat saya yaitu, Crazy Rich, Keluarga KKN Bajangan, dan Keluarga Gacoan Pasuruan yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk mengerjakan skripsi.
8. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak peneliti sebutkan satu persatu yang sudah mau membantu saya selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, karena mampu berusaha keras dan pantang menyerah, dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dari luar dan mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan semaksimal mungkin, dan ini merupakan pencapaian bagi diri sendiri yang patut dibanggakan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dibutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna

menimalisir kekurangan dan keterbatasan dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan, 6 Juli 2024



Alim Aryansani





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETU JUAN DRAFT SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGATAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Kepuasan Masyarakat .....	7
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	7
2. Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat .....	8
3. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Faktor -faktor Kualitas Pelayanan .....	10

3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
C. Disiplin Kerja .....	12
1. Pengertian Disiplin Kerja .....	12
2. Faktor-faktor Disiplin Kerja .....	13
3. Indikator Disiplin Kerja.....	16
D. Hubungan Antar Variabel Bebas dengan Variabel Terikat.....	17
1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	17
2. Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat..	17
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat.....	18
E. Penelitian Terdahulu .....	18
F. Kerangka Konseptual .....	25
G. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Definisi Operasional Variabel.....	27
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Metode Penarikan Sampel.....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampel.....	31
E. Jenis dan Sumber Data .....	32
1. Jenis Data .....	32
2. Sumber Data.....	33

F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Teknik Analisis Data .....	34
1. Uji Instrumen Penelitian .....	34
a. Uji Validitas .....	35
b. Uji Reabilitas .....	35
2. Analisis Deskriptif .....	36
3. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolinearitas .....	38
c. Uji Linearitas .....	39
d. Uji Autokorelasi .....	40
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
6. Pengujian Hipotesis .....	42
a. Uji Silmutan (Uji F) .....	42
b. Uji Parsial (Uji T) .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Gambaran Objek Penelitian .....	43
a. Profil kelurahan Gentong kota Pasuruan .....	43
b. Visi dan Misi kelurahan Gentong kota Pasuruan .....	43
2. Instrumen Penelitian .....	44
a. Uji Validitas .....	44

b. Uji Reabilitas .....	46
3. Deskripsi Data Penelitian .....	46
4. Uji Asumsi Klasik .....	59
a. Uji Normalitas .....	59
b. Uji Multikolinearitas.....	60
c. Uji Heteroskedastisitas .....	61
d. Uji Linearitas .....	63
e. Uji Autokorelasi .....	64
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
6. Analisis Koefisien Determinan ( <i>R square</i> ).....	67
a. Uji Simultan (Uji F).....	68
b. Uji Parsial (Uji T).....	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.....	70
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	72
3. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyaraka..	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2 Keterangan Jawaban Responden.....	36
Tabel 3 Keterangan Nilai Interval.....	37
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas .....	46
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 10 Deskriptif Jawaban Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Disiplin Kerja.....	55
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Kepuasan Masyarakat .....	57
Tabel 13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test .....	59
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 15 Hasil Uji Linearitas .....	63
Tabel 16 Hasil Uji Autokorelasi .....	65
Tabel 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
Tabel 18 Hasil Analisis Koefisien Berganda .....	67
Tabel 19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 20 Hasil Uji Parsial (Uji T) Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 21 Hasil Uji Parsial (Uji T) Pada Variabel Disiplin Kerja.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 2 Hasil Uji P-Plot .....	60
Gambar 3 Scatterplot.....	62
Gambar 4 Bukti Wawancara Dengan Masyarakat Kelurahan Gentong.....	87



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN GENTONG KOTA PASURUAN**

**Alim Aryansani<sup>1</sup>, Ratna Pudyaningsih<sup>2</sup>, Ascosenda Ika Rizqi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Merdeka Pasuruan

Email : [alimaryansani45@gmail.com](mailto:alimaryansani45@gmail.com)<sup>1</sup>, [ratnaend@gmail.com](mailto:ratnaend@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ascosenda@unmerpas.ac.id](mailto:ascosenda@unmerpas.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Masyarakat kelurahan Gentong kota Pasuruan sejauh ini masih belum puas dengan apa yang diperlihatkan pegawai, karena banyaknya pengaduan terhadap kualitas pelayanan dan disiplin kerja, banyaknya persepsi dari masyarakat yang menganggap pelayanan yang dirasa belum baik, dan kedisiplinan pegawai juga menjadi faktor penyebab terhambatnya kegiatan bermasyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat kelurahan kota Pasuruan, metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, populasi yang digunakan adalah masyarakat kelurahan Gentong kota Pasuruan, dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan rumus Hair et al., jumlah sampel sebanyak 104 responden. Analisis yang digunakan adalah uji instrumen. Analisis Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kelurahan Gentong kota Pasuruan dengan nilai signifikansi. 2) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dengan signifikansi 0,001. 3) disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat