

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN GRATITUNON
KECAMATAN GRATI KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Diajukan oleh:

SITI HIKMATUL IKLIMA

NPM : 2061201002930



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SITI HIKMATUL IKLIMA
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002930
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan”

Pasuruan, 16 Juni 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, S.E., M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, SE., MM.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal

TIM PENGUJI:

1. Dr. Eva Mufidah S.AB.,M.M 1. Ketua.....
2. Dr. Ir. Bambang Sutikno., M.M 2. Sekretaris.....
3. Eni Erwantiningsih, S.E., M.M 3. Anggota.....

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dekan

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Hikmatul Iklima

NPM : 2061201002930

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan” adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulisan Ilmiah orang lain berupa Artikel, Thesis, maupun Disertasi.

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

Saya bertanggungjawab secara mandiri, tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 16 Juni 2024

Yang Membuat,



Siti Hikmatul Iklima

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Hikmatul Iklima

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002930

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, dan tanggal lahir : Pasuruan, 7 Agustus 2002

Alamat : Dsn. Parasan RT.001/RW.005 Kel.Gratitunon Kec.
Grati

Nama orang tua (Ayah) : Samsuri
(Ibu) : Machmudah

Riwayat Pendidikan :

- RA. Darurrohlim Al-Hasan, Kalipang Lulus tahun 2008
- SD Negeri 2 Grati Lulus tahun 2014
- SMP Negeri 2 Nguling Lulus tahun 2017
- SMA Negeri 1 Grati Lulus tahun 2020

Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
Tahun 2020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. Al-Baqarah : 286)

“Nothing is impossible for those who want to continue fighting for success”

“Yakinlah pada dirimu sendiri bahwa apapun yang kamu lakukan, Allah pasti bersamamu. Dan segala hal yang terjadi pasti berkat campur tangan-Nya”

(Penulis, 2024)

Ku Persembahkan Untuk :

1. Keluarga Tercinta
2. Dosen Fakultas Ekonomi
3. Teman-Teman Seperjuangan
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang telah diberikan – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kec. Grati Kab. Pasuruan”**. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi UNMER Pasuruan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia-Nya, sehingga penulis bisa diberikan kelancaran dan kemudahan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati M.P selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
4. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar mendidik dan memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Eni Erwatiningsih, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang tak henti memberikan nasehat, arahan, dan masukannya kepada penulis.
6. Ibu Hari Wahyuni, S.E., M.M selaku Dosen Wali yang senantiasa membimbing selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen , Karyawan, dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah banyak memberikan masukan dan membantu selama kegiatan perkuliahan berlangsung .

8. Kedua orang tuaku Bapak Samsuri dan Ibu Machmudah, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan serta do'a yang teramat tulus sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Keluarga tercinta dan teman – teman terkasih yang selalu menghibur dan memberi semangat penulis merasa lebih percaya diri menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat seperjuangan (Frischi Amanda Christiani dan Nur Jamilaturrosida) serta keluarga hokya group yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan , penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat dibutuhkan demi perbaikan guna melengkapi segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Pasuruan,

Penulis

SITI HIKMATUL IKLIMA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ivi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Masyarakat (Y).....	6

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	6
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	7
3. Pengukuran kepuasan masyarakat	7
4. Indikator Kepuasan Masyarakat	8
B. Kualitas Pelayanan (X1).....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Dimensi dalam Kualitas Pelayanan.....	11
3. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
C. Komunikasi (X2).....	14
1. Pengertian Komunikasi	14
2. Bentuk strategi komunikasi	17
3. Faktor yang mempengaruhi komunikasi	19
4. Fungsi Komunikasi.....	21
5. Tujuan Komunikasi	22
6. Indikator Komunikasi	22
D. Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen	23
1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat.....	23
2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat ...	24

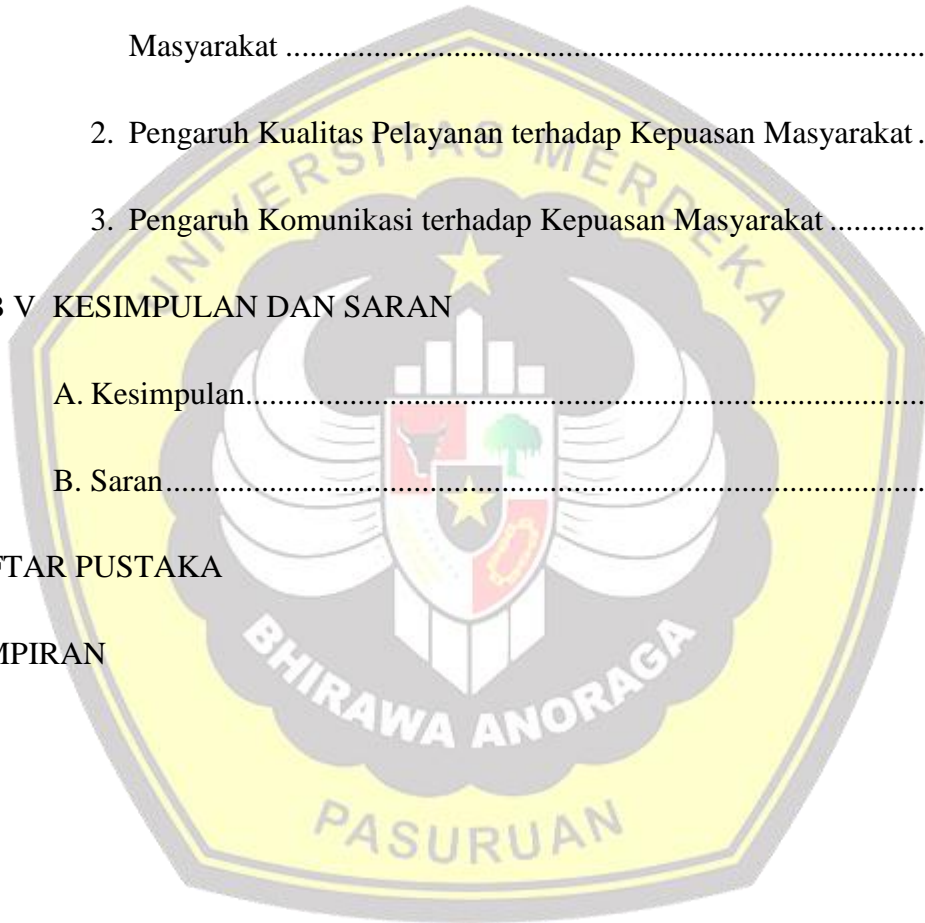
3. Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat	25
E. Penelitian Terdahulu	26
F. Kerangka Konseptual	29
G. Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	32
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Populasi	38
E. Metode Penarikan Sampel.....	38
F. Jenis Data dan Sumber Data	41
1. Jenis Data Penelitian.....	41
2. Sumber Data.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
H. Teknik Pengolahan Data	43
I. Instrumen Penelitian.....	44
J. Uji Instrumen Penelitian.....	44
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	45
K. Uji Asumsi Klasik	45

1. Uji Normalitas	45
2. Uji Linearitas	45
3. Uji Multikoleniaritas	46
4. Uji Heteroskedastisitas	46
L. Analisis Deskriptif.....	46
M. Teknik Analisis Data.....	48
1. Analisis Regresi Liner Berganda.....	49
N. Pengujian Hipotesis.....	49
1. Uji Simultan (F).....	49
2. Uji Parsial (t)	50
3. Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Penelitian	51
1. Gambaran Kantor Kelurahan Gratitunon	51
2. Tugas Pokok Kantor Kelurahan Gratitunon	52
3. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Gratitunon	53
B. Hasil Penelitian	55
1. Uji Instrumen Penelitian.....	55
2. Analisis Deskriptif Data Penelitian	58
3. Uji Asumsi Klasik	69

4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	74
6. Pengujian Hipotesis	76
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat	79
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	82
3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2 : Jumlah Populasi Warga Kelurahan Gratitunon Kec. Grati.....	40
Tabel 3 : Skor Jawaban	47
Tabel 4 : Kriteria Rata-Rata Skor Tanggapan Responden.....	48
Tabel 5 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	55
Tabel 6 : Hasil Uji Validitas Komunikasi (X2)	56
Tabel 7 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	56
Tabel 8 : Hasil Uji Reliabilitas Data	57
Tabel 9 : Jumlah yang mendapatkan pelayanan di Kel.Gratitunon	58
Tabel 10 : Demografi Responden.....	59
Tabel 11 : Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 12 : Deskripsi Jawaban Kualitas Pelayanan (X1)	62
Tabel 13 : Deskripsi Jawaban Komunikasi (X2)	64
Tabel 14 : Deskripsi Jawaban Kepuasan Masyarakat (Y)	66
Tabel 15 : Hasil Uji <i>Linearity</i>	69
Tabel 16 : Hasil Uji <i>one sample – kolmogrof smirnov test</i>	70
Tabel 17 : Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 18 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
Tabel 20 : Hasil Uji F.....	77
Tabel 21 : Hasil Uji t.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 2 : Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

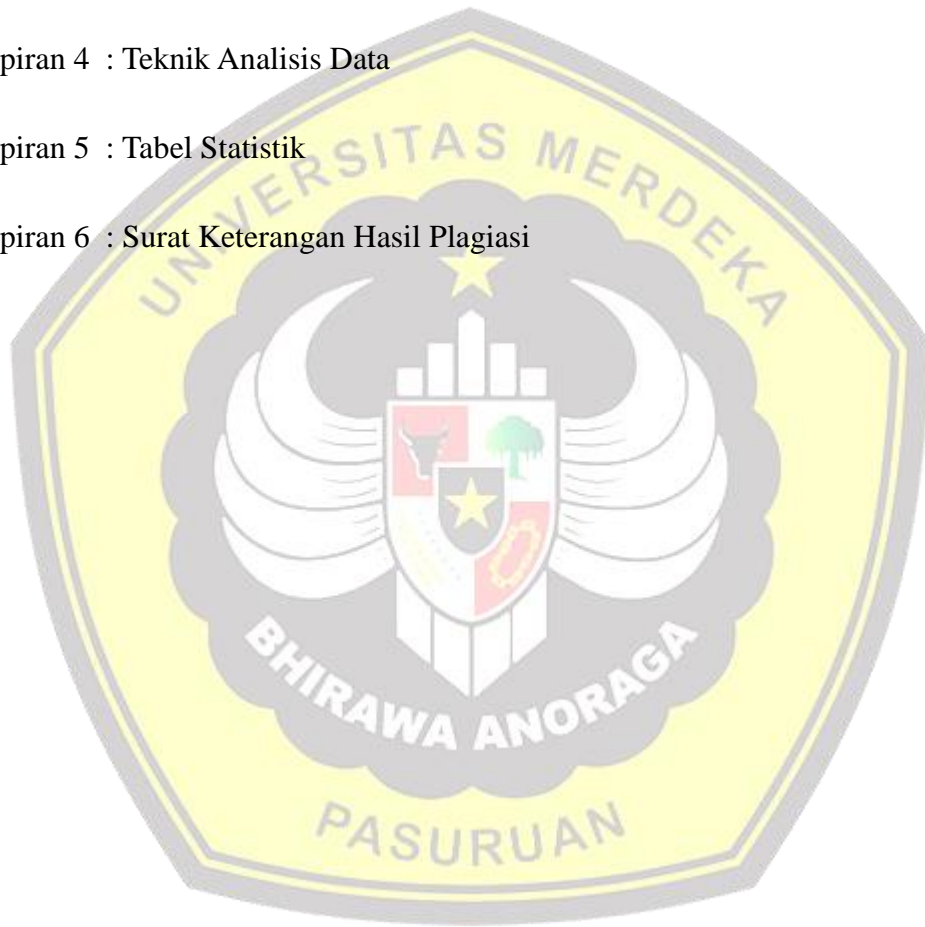
Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Statistik

Lampiran 4 : Teknik Analisis Data

Lampiran 5 : Tabel Statistik

Lampiran 6 : Surat Keterangan Hasil Plagiasi



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN GRATITUNON
KECAMATAN GRATI KABUPATEN PASURUAN**

Siti Hikmatul Iklima¹, Bambang Sutikno², Eni Erwatiningsih³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

²³Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: hikmatuliklima@gmail.com¹, bambangsutikno@gmail.com²,
enierwanti232@gmail.com³

Abstrak

Masyarakat mempunyai dampak terhadap kemampuan suatu organisasi pemerintah dalam berhasil melaksanakan tanggung jawab administratif dan tugasnya. Tata kelola pemerintahan yang baik akan terwujud jika kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai. Hal ini sangat berkaitan dengan seberapa bahagia masyarakat terhadap segala sesuatu yang dihasilkan dari kegiatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Gratitunon Kec. Grati Kab. Pasuruan. Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah masyarakat di Kelurahan Gratitunon dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penentuan rumus sampling menggunakan rumus slovin yang berjumlah 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig 0.000. 2) kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig 0.000 3) komunikasi berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig 0.000

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepuasan Masyarakat