

ABSTRAK

Nama : Hendi Apriansyah
NPM : 20210120160001
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem Online Di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmat Salam, M.S.i.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan angket kepada responden lalu hasil data tersebut di olah dibantu aplikasi SPSS 25. Variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* terdapat 15 pertanyaan yang diadopsi dari Hardyansyah (2011) dan variabel kepuasan terdapat 10 pertanyaan yang diadopsi dari Kottler (2011). Penelitian ini mempunyai hasil terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $2,264 > t$ tabel $2,093$ dan signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $2,677 > t$ tabel $2,093$ dan signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $2,230 > t$ tabel $2,093$ dan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $4,054 > t$ tabel $2,093$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan indikator *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $8,243 > t$ tabel $2,093$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Terdapat pengaruh yang simultan atau bersama-sama antara kualitas pelayanan dengan indikator *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan 5 indikator sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $66,280 >$ nilai F tabel $2,711$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat
Referensi : 29 Buku, 18 Jurnal
Jumlah Halaman : xiii + 82 Halaman

ABSTRACT

Name : *Hendi Apriansyah*
NPM : *20210120160001*
Title Of Thesis : *Analysis Of The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction In Making Family Card (KK) Online System In Perigi Baru Village Of Tangerang Selatan City*
Supervisor : *Dr. Rahmat Salam, M.Si.*

This study aims to determine the analysis of the influence of service quality on community satisfaction in making online system family cards (KK) in Perigi Baru Village. This research method uses a quantitative approach by distributing questionnaires to respondents and then the data results are processed with the help of the SPSS 25 application. Service quality variables with 5 indicators Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible there are 15 questions adopted from Hardyansyah (2011) and satisfaction variables there are 10 questions adopted from Kottler (2011). This study has the result that there is an influence between service quality and reliability indicators on community satisfaction with a t count of 2.264 > t table of 2.093 and a significance of 0.003 <0.05. There is an influence between the service quality of the Responsiveness indicator on community satisfaction with a t count of 2.677 > t table of 2.093 and a significance of 0.004 <0.05. There is an influence between the service quality of the Assurance indicator on community satisfaction with a t count of 2.230 > t table of 2.093 and a significance of 0.002 <0.05. There is an influence between the service quality of the Empathy indicator on community satisfaction with a t count of 4.054 > t table of 2.093 and a significance of 0.000 <0.05. There is an influence between the Tangible indicator service quality on community satisfaction with a t count of 8.243 > t table of 2.093 and a significance of 0.000 <0.05. There is a simultaneous or joint effect between service quality and indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible on community satisfaction with a significance value for the influence of service quality 5 indicators of 0.000 <0.05 and F count of 66.280 > F table value of 2.711 .

Keywords : *Service Quality, Community Satisfaction*
Reference : *29 Books, 18 Journals*
Pages : *xiii + 82 pages*