

## ABSTRAK

Megawati. 2020. Skripsi. **Pelayanan Publik dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo Tahun 2020 dengan tujuan: 1) Adakah pengaruh signifikan variabel pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. 2) Adakah pengaruh signifikan variabel komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dengan variabel independen dan dependen dan mengambil sampel 150 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability sampling* dengan teknik *sampling Insidental* Metode analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis yaitu Uji t.

Hasil penelitian menunjukkan Uji Validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid yaitu diatas 0,160 dan hasil penelitian Uji Reliabilitas menunjukkan hasil yang Reliabel yaitu diatas 0,60. Uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $18,194 > 1,97612$ )(Sig 0,000 < 0,05). Dan variabel komunikasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,042 > 1,97612$ )(Sig 0,043 < 0,05).

**Kata kunci:** pelayanan publik, komunikasi dan kepuasan masyarakat

## **ABSTRACT**

Megawati. 2020. Thesis. *Community satisfaction toward public service and communication of Population and Civil Registration Agency in Probolinggo*. Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Panca Marga Probolinggo.

*The study is conducted toward Population and Civil Registration Agency Probolinggo in 2020. This study aimed: 1) Is there influence significant of public services variable on community satisfaction to Population and Civil Registration Agency in Probolinggo 2) Is there influence significant of communication variable on community satisfaction to Population and Civil Registration Agency in Probolinggo.*

*The study applied quantitative and causal associative approaches that used independent and dependent variables by taking a sample of 150 respondents. The data were collected by distributing questionnaires. Therefore, the study used Nonprobability and incidental sampling as the sampling technique. The method of data analysis applied validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing t-test.*

*The result of the study shows that the validity test indicates all statement items are valid above 0.160, and the result of the reliability test is reliable which is above 0.60. T-test indicates that the public service variable ( $X_1$ ) partially influences the community satisfaction ( $Y$ ) with the score of  $t_{value} > t_{table}$  ( $18.194 > 1.97612$ ) (Sig  $0.000 < 0.05$ ). On the other hand, the communication variable ( $X_2$ ) partially influences the community satisfaction ( $Y$ ) with the score of  $t_{value} > t_{table}$  ( $2.042 > 1.97612$ ) (Sig  $0.043 < 0,05$ ).*

**Keywords:** *public service, communication, and community satisfaction*