

ABSTRAK

Sari, Priska Permata. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo; dan untuk mengetahui variabel di antara berupa bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif pendekatan kausal, dengan variabel yang digunakan terdiri atas bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan kepuasan masyarakat. Sampel yang digunakan sebanyak 94 masyarakat yang mengurus KTP, KK, Surat pindah dan Iwgalisasi. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda sebelumnya diuji keabsahan dan kecukupan data dengan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo dengan nilai $F_{hitung} = 32,767$ dan nilai probabilitas (Sig. F) = $0,000 < \alpha (0,05)$. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. Variabel jaminan (*assurance*) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo dengan nilai koefisien beta variabel $X_4 = 0,816$ lebih besar dari nilai koefisien beta variabel $X_1 = 0,226$, koefisien beta variabel $X_2 = 0,199$, koefisien beta variabel $X_3 = 0,225$, koefisien beta variabel $X_5 = 0,448$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan masyarakat