

ABSTRAK

Farisa Rahman. 2017. Skripsi. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Krampilan Kecamatan Besuk Kabupaten Probolinggo”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Krampilan Kecamatan Besuk Kabupaten Probolinggo dengan tujuan yang hendak dicapai untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan secara simultan Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Krampilan Kecamatan Besuk Kabupaten Probolinggo, dan untuk mengetahui variabel Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Krampilan Kecamatan Besuk Kabupaten Probolinggo

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Krampilan Kecamatan Besuk Kabupaten Probolinggo dari tanggal 22 Pebruari 2017 sampai 21 Maret 2017 terhadap 92 orang sebagai sampel penelitian dari populasi 92 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh sedangkan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Pengujian data menggunakan SPSS 11.5 berupa uji validasi dan uji reliabilitas, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil uji validasi dan reliabilitas menggunakan 18 item pernyataan yang dinyatakan valid dan reliabel.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Krampilan Kecamatan Besuk Kabupaten Probolinggo. Hasil perhitungan secara simultan dibuktikan dengan F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} yaitu sebesar 25,442. Sedangkan secara parsial diperoleh T_{hitung} variabel X_1 (Keandalan) sebesar 2,283, variabel X_2 (Daya Tanggap) sebesar -2,116, variabel X_3 (Jaminan) sebesar 2,288, variabel X_4 (Empati) sebesar 3,760, variabel X_5 (Bukti Fisik) sebesar 2,153. Dari persamaan regresi berganda diketahui bahwa variabel Keandalan (X_1) *Standardized Coefficient* sebesar 0,187. Variabel Daya Tanggap (X_2) *Standardized Coefficient* sebesar -0,238. Dan variabel Jaminan (X_3) *Standardized Coefficient* sebesar 0,310. Sedangkan untuk variabel Empati (X_4) *Standardized Coefficient* sebesar 0,485, serta untuk variabel Bukti Fisik (X_5) *Standardized Coefficient* sebesar 0,207. Dengan demikian Empati berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat yang dibuktikan dengan *Standardized Coefficient b* untuk variabel Empati sebesar 0,387 lebih besar dari variabel bebas yang lainnya.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

