**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA PADA KANTOR KEPALA DESA**

**PEMATANG KUING KECAMATAN SEI SUKA**

**KABUPATEN BATU BARA**

**SKRIPSI**

*Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam*

*Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen*

*Fakultas Ekonomi*



**OLEH:**

**SITI NUR ELIZA**

**NPM: 163114294**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH**

**MEDAN 2020**

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA PADA KANTOR KEPALA DESA**

**PEMATANG KUING KECAMATAN SEI SUKA**

**KABUPATEN BATU BARA**

**SITI NUR ELIZA**

**163114294**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Pematang Kuing Kecamatan Sei Suka Kabupaten Batu Bara. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 3446 masyarakat yang berdomisili di Desa Pematang Kuing Kecamatan Sei Suka Kabupaten Batu Bara dengan sampel berjumlah 97 orang. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden dan wawancara. Data diolah menggunakan SPSS 20.0 *for windows*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear sederhana, dengan rumus Y = a + bX + e. Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh yaitu persamaan Y = 2,021 + 0,928 + e, artinya variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Hasil uji hipotesis t diperoleh bahwa nilai rhitung > rtabel yaitu 0,844 > 0,361. Karena itu nilai thitung lebih besar dari pada ttabel maka hipotesis diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan variabel (X) telah terbukti atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X) terhadap variabel (Y). Dan berdasarkan uji koefisien determinasi (KD) atau R Square (R2) maka diketahui nilai R Square sebesar 0,713 atau dengan persentase 71,3 % sedangkan sisanya 28,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Kepala Desa Pematang Kuing**

***ABSTRACT***

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON VILLAGE COMMUNITY SATISFACTION AT THE HEAD OFFICE OF PEMATANG KUING VILLAGE, SEI SUKA DISTRICT, BATU BARA REGENCY***

**SITI NUR ELIZA**

**163114294**

*This study aims to see the effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Head Office of Pematang Kuing Village, Sei Suka District, Batu Bara Regency. The total population in this study were 3446 people who live in Pematang Kuing Village, Sei Suka District, Batu Bara Regency with a sample of 97 people. The data analysis technique that the writer uses in this research is quantitative and quantitative. Data collection used is by using a questionnaire given to respondents and interviews. Data was processed using SPSS 20.0 for windows. The data analysis technique used is simple linear regression, with the formula Y = a + bX + e. The simple linear regression test results are the equation Y = 2.021 + 0.928 + e, meaning that the Service Quality variable has a significant influence on the Community Satisfaction variable. The results of the hypothesis test show that the value of rcount> rtable is 0.844> 0.361. Because the value of t is greater than t table, it is accepted. So, it can be denied that the hypothesis stating that variable (X) is proven or in other words there is a significant influence between variables (X). And based on the test of the coefficient of determination (KD) or R Square (R2), it is known that the value of R Square is 0.713 or with a proportion of 71.3% while the remaining 28.7% is by other variables not examined by researchers.*

***Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Head Office of Pematang Kuing Village***