**PENGARUH KEDISIPLINAN PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Setia Kecamatan Binjai Kota Kota Binjai)**

**SKRIPSI**

*OLEH:*

**KIKI NURJANAH**

**NPM : 163114051**

****

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2020**

**PENGARUH KEDISIPLINAN PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Setia Kecamatan Binjai Kota Kota Binjai)**

***Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen***

***Jurusan Manajemen***

*OLEH :*

**KIKI NURJANAH**

**NPM : 163114051**

****

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2020**

**ABSTRAK**

**PENGARUH KEDISIPLINAN PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Kantor**

**Kelurahan Setia Kecamatan Binjai Kota Kota Binjai)**

**KIKI NURJANAH**

Penelitian ini berjudul “pengaruh kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada kantor kelurahan setia kecamatan binjai kota, kota binjai)”.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Setia Kecamatan Binjai Kota, Kota Binjai. Penelitian ini merupakan penelitian dengan deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji f). Dengan jumlah populasi sebanyak 4.350 responden dengan batas toleransi 10% yang dihitung dengan rumus slovin maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh Y= 13.547 + 0.128X1 + 0.117X2 + e. Hasil peneltian uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan pegawai (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Setia Kecamatan Binjai Kota, Kota Binjai. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung > t tabel (3.737 > 0.677) dan signifikan sebesar 0,000 < 0.05. Sementara untuk variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Setia Kecamatan Binjai Kota, Kota Binjai. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung > t tabel (1.893 > 0.677) dan signifikan sebesar 0,041 < 0.05. Sementara hasil uji simultan (uji f) dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan setia kecamatan binjai kota, kota binjai, hal tersebut dapat dilihat dari nilai f hitung (8.393) > f tabel (3.09) dan nilai signifikan 0.000 < 0.05. nilai koefisien determnasi mencapai 0.544, yang berarti bahwa 54.4% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas yang terdiri dari Kedisiplinan Pegawai dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 45.6% variasi Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja Pegawai,**  
**Kepuasan Masyarakat**

***ABSTRACT***

***THE EFFECT OF EMPLOYEE DISCIPLINE AND QUALITY OF SERVICE ON COMMUNITY SATISFACTION (Case Study In Office Kelurahan Setia, Kecamatan Binjai Kota, Kota Binjai)***

**KIKI NURJANAH**

*This study entitled "the influence of employee discipline and service quality on community satisfaction (case study at the office of the loyal sub-district of Binjai Kota, Kota Binjai)." The purpose of this study was to determine the magnitude of the influence of employee discipline and quality of service on community satisfaction at the Office of Kelurahan Setia Kecamatan. Binjai City, Binjai City. This research is a descriptive quantitative research with data analysis techniques used are multiple linear regression and hypothesis testing (t test and f test). With a total population of 4,350 respondents with a tolerance limit of 10% calculated by the Slovin formula, the sample size is 98 respondents with the sampling technique using random sampling technique. The data collection method used a questionnaire and documentation. The results of multiple linear regression analysis obtained Y = 13.547 + 0.128X1 + 0.117X2 + e. The results of the partial test research (t test) show that the employee discipline variable (X1) has a positive effect on community satisfaction in the Office of the Setia Village, Binjai Kota District, Binjai City. This can be seen from the value of t count> t table (3.737> 0.677) and is significant at 0.000 <0.05. Meanwhile, the service quality variable (X2) has a positive effect on community satisfaction in the Office of the Setia Village, Binjai Kota District, Binjai City. This can be seen from the value of t count> t table (1.893> 0.677) and is significant at 0.041 <0.05. While the simultaneous test results (test f) of the two independent variables on the dependent variable. The results showed that together the variable employee discipline and service quality had a significant influence on community satisfaction in the office of the loyal village, Binjai Kota sub-district, Binjai city, this can be seen from the value of f count (8.393)> f table (3.09) and significant value 0.000 <0.05. The coefficient of determination reaches 0.544, which means that 54.4% of the variation in community satisfaction can be explained by the two independent variables consisting of Employee Discipline and Service Quality, while the remaining 45.6% of variations in community satisfaction are influenced by other variables not examined in this study.*

***Keywords: Quality of Public Services, Employee Work Discipline, Community Satisfaction***