**KATA PENGANTAR**

****

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu pernigaan yang dapat menyelamatkan mu dari azab yang pedih?10. (Yaitu) kamu berikan kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahuinya11.” (QS. Ash-Shaff : 10-11)

 Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadirat ALLAH SWT, karena hanya dengan rahmat, karunia dan ridhonya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dalam waktu yang telah ditentukan. Proposal penelitian yang ditulis berjudul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pada Kantor Kepala Desa Pematang Kuing Kecamatan Sei Suka Kabupaten Batu Bara”.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penyusunan proposal ini, penulis mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. KRT Hardi Mulyono K Surbakti, selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah.
2. Ibu Shita Tiara, SE., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah.
3. Bapak Mutawaqil Billah Tumanggor, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah.
4. Bapak Mhd. Dani Habra, SE.,M.MA selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Suhaila Husna Samosir,SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda saya tercinta, serta kepada kedua adik saya yang terkasih dan sayang Nurul Faizza dan Mhd. Rafiq Al Bukhori yang sabar dan senantiasa memberikan doa dengan penuh keihklasan dan semangat kepada peneliti selama kuliah hingga penyelesaian skripsi ini “I love you”.
7. Bapak Chairil Anwar selaku Kepala Desa, Desa Pematang Kuing yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muslim Nusantara atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Terkhusus saya ucapkan terimakasih kepada yang tersayang Hardi Pranata yang tidak henti-hentinya memberikan bantuan dan semangat untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada sahabat – sahabat terbaikku Mayang Sari Mustika Ratu, Risky Iskandar, Dewi Kartika Lestari, Dian Chairani, Evi Sahara, Adistya Suci Pradina serta teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan, masukan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Terimakasih pula kepada senior dan junior saya di UKM SENI UMN ALWASHLIYAH, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala motivasi dan semangatnya.

 Medan, 2020

 Peneliti,

 SITI NUR ELIZA

NPM : 163114294

**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL viii**

**BAB I PENDAHULUAN**

 1.1. Latar Belakang Masalah 1

 1.2. Identifikasi Masalah 3

 1.3. Batasan Masalah 3

 1.4. Rumusan Masalah 4

 1.5. Tujuan Penelitian 4

 1.6. Manfaat Penelitian 5

 1.7. Asumsi/Anggapan Dasar 5

 **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

 2.1. Kualitas Pelayanan 10

 2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan 10

 2.1.2. Kriteria dan Catra Mengukur Kualitas Pelayanan 11

 2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan 13

 2.1.4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan 16

 2.1.5. Tujuan Kualitas Pelayanan 19

2.1.6. Indikator Kualitas Pelayanan 21

 2.2. Kepuasan Masyarakat 22

2.2.1. Definisi Kepuasan Masyarakat 22

2.2.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat 23

2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat

Kepuasan Masyarakat 24

2.2.4. Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat 25

2.2.5. Indikator Kepuasan Masyarakat 26

2.3. Penelitian Terdahulu 27

2.4. Kerangka Konseptual 28

2.5. Hipotesis................................................................................. 30

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian 31

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 31

 3.2.1. Tempat Penelitian 31

 3.2.2. Waktu Penelitian 31

3.3. Populasi dan Sampel 33

3.3.1. Populasi 33

3.3.2. Sampel 33

3.4. Variabel dan Indikator Penelitian 36

3.4.1. Variabel Penelitian 36

3.4.2 . Indikator Penelitian 36

 3.5. Definisi Operasional Variabel 37

 3.6. Sumber Data 38

3.6.1. Data Primer 39

3.6.2. Data Sekunder 39

 3.7. Instrumen Penelitian .............................................................. 39

 3.8. Teknik Pengumpulan Data 40

3.8.1. Teknik Wawancara 40

3.8.2. Teknik Dokumen 40

3.8.3. Teknik Kuisioner (Angket) 40

3.9. Skala Pengukuran Variabel 40

 3.10. Uji Instrumen Penelitian 41

 3.10.1. Uji Validitas 41

3.10.2. Uji Reabilitas 42

3.11. Teknik Analisis Data 42

3.11.1. Analisis Deskriptif 43

3.11.2. Analisis Kuantitatif 43

3.11.3. Analisis Regresi Linier Sederhana 43

3.12. Uji Hipotesis 44

 3.12.1. Uji t (Parsial) 44

 3.12.2. Uji Determinasi $(R^{2})$ 45

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Desa Pematang Kuing 46

 4.1.1 Sejarah Desa Pematang Kuing 46

 4.1.2. Arah Kebijakan Pembangunan Desa 47

 4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi 48

 4.2 Logo, Visi dan Misi Desa 51

 4.2.1. Logo 51 4.2.2. Visi Desa 51

 4.2.3. Misi Desa 51

 4.3 Struktur Organisasi 52

 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 54

 4.4.1. Deskripsi Karakteristik Responden 54

 4.4.2. Deskripsi Jawaban Responden 55

 4.4.3. Uji Instrument Penelitian 67

 4.4.4. Analisis Data Penelitian 69

 4.4.5. Pembahasan 75

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

 5.1 Kesimpulan 78

 5.2 Saran 79

**DAFTAR PUSTAKA** 80

**LAMPIRAN** 82

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Menrut Para Ahli 27

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 32

Tabel 3.2 Jumlah Masyarakat Desa Pematang Kuing 33

Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel 38

Tabel 3.4Alternatif Jawaban Responden 41

Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54

Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia 55

Tabel 4.3 Pernyataan 1 (variabel X) 55

Tabel 4.4 Pernyataan 2 56

Tabel 4.5 Pernyataan 3 57

Tabel 4.6 Pernyataan 4 57

Tabel 4.7 Pernyataan 5 58

Tabel 4.8 Pernyataan 6 58

Tabel 4.9 Pernyataan 7 59

Tabel 4.10 Pernyataan 8 59

Tabel 4.11 Pernyataan 9 60

Tabel 4.12 Pernyataan 10 61

Tabel 4.13 Pernyataan 1 (variabel Y) 61

Tabel 4.14 Pernyataan 2 62

Tabel 4.15 Pernyataan 3 62

Tabel 4.16 Pernyataan 4 63

Tabel 4.17 Pernyataan 5 64

Tabel 4.18 Pernyataan 6 64

Tabel 4.19 Pernyataan 7 65

Tabel 4.20 Pernyataan 8 66

Tabel 4.21 Pernyataan 9 66

Tabel 4.22 Pernyataan 10 67

Tabel 4.23 Uji Validitas Variabel X 68

Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y 69

Tabel 4.25 Uji Korelasi *Product Moment* 71

Tabel 4.26 Interprestasi Koefisien Korelasi 72

Tabel 4.27 Uji Regresi Linier Sederhana 72

Tabel 4.28 Uji t 74

Tabel 4.29 Uji Determinasi 76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Kabupaten Batu Bara 51

Gambar 4.2 Struktur Organisasi 53