



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME,
DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN CANDISARI
KOTA SEMARANG**

T E S I S

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Disusun Oleh :

HARYANTI

NPM. 201003631010414

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN



PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME, DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG

HARYANTI
201003631010414

TESIS

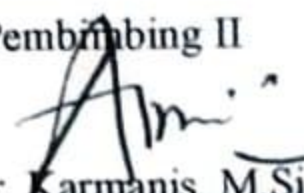
Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan
Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, September 2021
Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

Pembimbing II


Dr. Karmanis, M.Si
NIDN. 0605066601

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, PROFESIONALISME,
DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN CANDISARI**

KOTA SEMARANG

HARYANTI
201003631010414

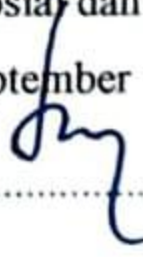
TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

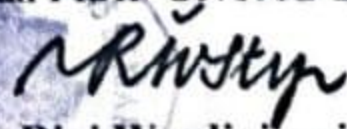
Semarang, September 2021

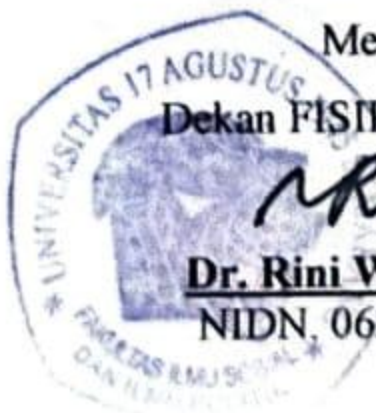
1. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si.
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Karmanis, M.Si
Penguji I
3. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si
Penguji II


.....

.....

.....

Mengesahkan ,
Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Rini Werdiningsih, M.S.
NIDN, 0621105901



ABSTRAK

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan, karena tanpa adanya sumber daya manusia maka suatu kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dibutuhkan berbagai aspek penting seperti pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja. Tujuan dalam penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan prima, profesionalisme dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada responden. Pengolahan data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data regresi linier berganda dengan bantuan Aplikasi Program SPSS versi 22 for windows 10. Pengujian analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis menggunakan uji f dan uji t.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Profesionalisme, Budaya Kerja, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Human resources have an important role in providing services, because without human resources, an activity cannot run properly. To provide good service to the community, various important aspects are needed, such as excellent service, professionalism and work culture. The purpose of this study is to examine and analyze the effect of excellent service, professionalism and work culture together on community satisfaction.

In this study, the type of data used is primary data with questionnaire data collection methods distributed to respondents. Processing data using a quantitative approach with multiple linear regression data analysis method with the help of SPSS version 22 for windows 10 application. Testing data analysis using validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple regression analysis. Hypothesis testing using f test and t test.

The results of the study explain that excellent service has a positive and significant effect on increasing community satisfaction, professionalism has a positive and significant effect on increasing community satisfaction, work culture has a positive and significant effect on increasing community satisfaction in Candisari District, Semarang City.

Keywords : *Excellent Service, Professionalism, Work Culture, Community Satisfaction*