

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARAT DESA DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus Pada Kantor Desa Sendang Kabupaten Batang)

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

ALFIYATI RIZQOH

NPM. 191003612012116

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARAT DESA DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus Pada Kantor Desa Sendang Kabupaten Batang)

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh

ALFIYATI RIZQOH

NPM. 191003612012116

Telah disetujui oleh pembimbing

Pada tanggal April 2024

Drs. Bambang Riyadi, SE, MM
Penguji 1

Drs. Supardjo, MP
Pembimbing

Dra. Siti Aminah, MM
Penguji 2

Semarang, April 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan,

Dra. Nurchayati, SE, MM, Akt. CA
NRP. 111357

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Tiada lembar yang paling berarti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan alasan saya kuat bertahan dalam menjalani proses ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa doa dan dukungan dari kedua orang tua tercinta. Terima kasih kepada Bapak Rachmat, yang telah menjadi sumber inspirasi dan dukungan yang tak tergantikan dalam hidup saya. Semangat dan nilai-nilai yang Bapak ajarkan selalu membimbing langkah-langkah saya. Selanjutnya kepada Ibu Rokhayati, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti. Ibu adalah tiang yang kokoh dalam hidup saya, memberikan semangat dan keberanian untuk mengejar impian dan mencapai tujuan. Serta untuk suami tercinta M Farid Hasyim, terima kasih atas cinta, dukungan, dan pengertianmu yang tak terhingga selama perjalanan penyelesaian skripsi ini. Kamu adalah sosok yang selalu ada untukku, memberikan semangat dan kekuatan untuk melewati setiap tantangan.

MOTTO

**"Setiap hari adalah kesempatan baru untuk menjadi versi terbaik dari diri
Anda sendiri."**

~ Oprah Winfrey ~

Judul: *Analysis of the Quality of Village Official Services from the Perspective of Community Satisfaction (Case Study at Sendang Village Office, Batang Regency)*

Nama: Alfiyati Rizqoh

NPM: 191003612012116

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sendang, Kabupaten Batang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga yang tinggal di Desa Sendang, Kecamatan Wonotunggal, Kabupaten Batang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* sehingga diperoleh 193 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dalam formulir tertulis yang disebar kepada responden untuk mendapatkan tanggapan mereka. Teknik analisis yang digunakan Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Kecocokan Model, Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa : Variabel *tangible* (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), Variabel *reliability* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Variabel *responsiveness* (X3) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Variabel *assurance* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Variabel *empathy* (X5) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Aparat Desa Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Sendang Kabupaten Batang)”.

Tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan – bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Yang Terhormat:

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Bapak Prof. Dr. Supardjo, MP., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang berharga selama proses penulisan.
4. Bapak Drs. Bambang Riyadi, SE.MM, dan Ibu Dra. Siti Aminah, MM, selaku dosen penguji 1 yang telah menguji, mengoreksi, memberikan arahan selama proses penulisan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
6. Suami tercinta, M Farid Hasyim, yang memberikan cinta dan inspirasi selama perjalanan penulisan ini.
7. Bapak Rahmat dan Ibu Rokhayati, atas doa, dan dukungan moral yang senantiasa menguatkan penulis.

Terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membawa kontribusi positif bagi pembaca.

Semarang, April 2024

Penulis

ALFIYATI RIZQOH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	xi
PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	I-7
1.4 Tujuan Penelitian	I-7
1.5 Manfaat Penelitian	I-8
BAB II.....	II-1
TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Telaah Teori.....	II-1
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	II-1
2.1.2 Tangible.....	II-2
2.1.3 Reliability.....	II-4
2.1.4 Responsiveness	II-5
2.1.5 Assurance	II-6
2.1.6 Empathy	II-8
2.1.7 Kepuasan Masyarakat	II-9
2.2 Penelitian Terdahulu	II-12
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	II-13
2.3.1 Pengaruh antara Tangible dengan Kepuasan Masyarakat.....	II-13
2.3.2 Pengaruh antara Reliability dengan Kepuasan Masyarakat	II-14

2.3.3	Pengaruh antara Responsiveness dengan Kepuasan Masyarakat	II-15
2.3.4	Pengaruh antara Assurance dengan Kepuasan Masyarakat	II-16
2.3.5	Pengaruh antara Empathy dengan Kepuasan Masyarakat	II-17
BAB III.....		III-1
METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1	Populasi dan Sampel	III-1
3.2	Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.4	Pengujian Instrumen Penelitian	III-5
3.4.1	Uji Validitas.....	III-5
3.4.2	Uji Reliabilitas	III-7
BAB IV		IV-1
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		IV-1
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	IV-1
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	IV-3
4.2	Analisis Hasil Penelitian.....	IV-10
4.3	Pembahasan	IV-18
BAB V.....		IV-1
SIMPULAN DAN SARAN		IV-1
5.1	Simpulan	IV-1
5.2	Saran	IV-1
DAFTAR PUSTAKA		1
LAMPIRAN.....		1

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Research Gap.....	I-4
Tabel 1.2 Jenis Pelayanan di Kantor Desa Sendang Kabupaten Batang.....	I-5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	II-12
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	III-3
Tabel 3.2 Uji Validitas.....	III-6
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	III-7
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	IV-1
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-2
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	IV-2
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Tangible (X1).....	IV-3
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Reliability (X2).....	IV-4
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Responsiveness (X3)	IV-5
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Assurance (X4)	IV-6
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Empathy (X5)	IV-8
Tabel 4.9 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan	IV-9
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	IV-10
Tabel 4.11 Uji Normalitas	IV-12
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	IV-13
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	IV-14
Tabel 4.14 Hasil Uji Model.....	IV-15
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	IV-16
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	IV-17

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	II-19

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	1
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	2
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel X.....	7
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Y.....	15
Lampiran 5. Karakteristik Responden.....	23
Lampiran 6. Uji Validitas.....	28
Lampiran 7. Uji Reliabilitas.....	31
Lampiran 8. Uji Normalitas.....	34
Lampiran 9. Uji Multikolinearitas.....	35
Lampiran 10. Uji Heteroskedastisitas.....	36
Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi.....	37
Lampiran 12. Uji F.....	38
Lampiran 13. Uji T.....	39