

**PENGARUH *PROFESIONALISME* APARATUR DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN BOJONG KABUPATEN PEKALONGAN JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

AULIYA SAPUTRI
NPM. 221003612012518

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

2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(94 : 6)

“Selesaikan apa yang telah dimulai, jalani setiap prosesnya dan tetapkan pada tujuan.”

“Perang telah usai, aku bisa pulang. Kubaringkan panah dan berteriak,
MENANG.”

(Nadin Amizah)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang penulis persembahkan untuk :

1. Dengan segenap rasa hormat dan cinta, karya ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu. Terima kasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya. Terima kasih atas doa dan dukungan yang tidak pernah putus, serta cinta, kasih sayang, perjuangan, dan pengorbanan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan penulis dapat membanggakan Bapak dan Ibu dengan meraih gelar sarjana.
2. Kepada adik penulis tercinta, satu-satunya saudara penulis. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan keceriaan dalam setiap langkah penulis. Meski sering menjadi musuh terbesar penulis dalam hal kecil sehari-hari, namun adik adalah salah satu alasan penulis untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Adik tumbuhlah menjadi versi yang lebih baik.
3. Teruntuk dua orang adik sepupu kesayangan penulis, terima kasih atas segala kebahagiaan yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi penghibur bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh keluarga besar, terima kasih atas doa dan dukungannya.

4. Dengan rasa hormat dan terima kasih, kepada Bapak Amsar, SH,MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas segala bimbingan, kesabaran, serta waktu yang telah Bapak berikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Berkat arahan, dukungan, dan kemudahan yang senantiasa Bapak berikan, penulis dapat melalui seluruh tahapan penelitian dengan lancar. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah Bapak berikan menjadi amal yang bermanfaat.
5. Teruntuk orang-orang terdekat penulis, sahabat dan teman-teman seperjuangan terima kasih atas support, motivasi, pengalaman, dan waktu yang dijalani bersama selama perkuliahan dan terima kasih pula selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis. *I hope we can succes together.*
6. Kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah berjasa mengajarkan ilmu semasa penulis berada di bangku kuliah.
7. Terakhir untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha sejauh ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta tidak menyerah pada kondisi apapun kedepannya.

Judul : Pengaruh *Profesionalisme* Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah

Title : *The Effect of Apparatus Professionalism and Service Quality on Community Satisfaction at the Bojong Sub-district Office Pekalongan Regency Central Java*

Nama : AULIYA SAPUTRI

NPM : 221003612012518

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Bojong yang berjumlah 81.544 jiwa. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Profesionalisme Aparatur, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah".

Tujuan penulisan skripsi ini 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 mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati, M.M., Akt. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Bapak Amsar, SH,MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr.Dra.Tri Widayati, SE,M.Si dan bapak Dr.Drs.Aris Mardiyono,SE,MM selaku dosen penguji yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
6. kepada seluruh pegawai Kantor Kecamatan Bojong yang telah memberikan izin, kesempatan, serta membantu penulis selama proses penelitian.

Akhir kata semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-5
1.3. Pertanyaan Penelitian	I-6
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-6
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5.1. Manfaat Teoritis	I-6
1.5.2. Manfaat Praktis	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Telaah Teori.....	II-1
2.1.1. Profesionalisme Aparatur.....	II-1
2.1.1.1. Pengertian Profesionalisme Aparatur	II-1
2.1.2. Kualitas Pelayanan	II-5
2.1.3. Kepuasan Masyarakat	II-11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	II-14
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	II-18
2.3.1. Pengaruh Profesionalisme Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat	II-19
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	II-19
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1

3.1. Populasi dan Sampel.....	III-1
3.1.1. Populasi	III-1
3.1.2. Sampel.....	III-1
3.1.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	III-2
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	III-3
3.2.1. Variabel Penelitian	III-3
3.2.2. Definisi Operasional.....	III-3
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
3.5. Teknik Analisis Data	III-8
3.5.1. Analisis Deskripsi	III-8
3.5.2. Analisis Inferensial.....	III-8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1. Deskripsi Identitas Responden	IV-1
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	IV-3
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	IV-13
4.2.1. Analisis Inferensial.....	IV-14
4.3. Pembahasan	IV-20
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1. Simpulan.....	V-1
5.2. Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	4