

ABSTRAK

Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan peluang dan tantangan, sebagai aparatur Negara diharapkan sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik mungkin menuju *Good Government*. Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi yang digunakan secara transparan dan akuntabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dimana variabel independen adalah kualitas pelayanan dengan dimensi sarana, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati Sedangkan untuk variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif verifikatif yaitu dengan kuesioner yang diisi oleh para responden yang bertindak masyarakat di kecamatan Katawaluya Kabuapten Karawang. Pengambilan sampel sebanyak 90 responden, diambil dengan menggunakan metode *Random Sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, matriks korelasi dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di kecamatan Katawaluya Kabuapten Karawang. Hasil analisis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dimana Sarana (X1) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ dan Keandalan (X2) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ Daya Tanggap (X3) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ Jaminan (X4) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ Empati (X5) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Dan dari hasil analisis uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan dengan nilai sebesar 53,465 terhadap kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan *Analysis Path* (Koefisien Determinasi) menghasilkan R^2 sebesar 0,761 atau sebesar 76,1%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (variabel x) yaitu pengaruh kualitas pelayanan, dan dependen (variabel y) kepuasan karyawan sebesar 76,1%. Sedangkan sisanya 23,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

ABSTRACT

Facing the era of globalization which is full of opportunities and challenges, as a State apparatus, it is hoped that it will serve as a public servant who provides the best possible service towards *Good Government*. Services provided to the community every time always demands quality public services from the bureaucracy that is used in a transparent and accountable manner.

study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction. Where the independent variable is service quality with dimensions of facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy Meanwhile, the dependent variable is community satisfaction.

The research method used in this research is descriptive verification method namely with a questionnaire filled out by respondents who act as the community in the Katalawuya sub-district, Karawang regency. Sampling of 90 respondents, taken by using the *Random Sampling method*. The independent variables in this study are service quality dependent variable is community satisfaction, reliability test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing which includes t test, F test, correlation matrix and coefficient of determination (R^2).

The results of the analysis using multiple linear regression showed that the service quality variable had a positive and significant effect on the community satisfaction variable in the Katalawuya sub-district, Karawang regency. The results of the analysis using the t test show that the service quality has a significant effect on the community satisfaction variable. Where Means (X1) has a significance value of $0.019 < 0.05$ and Reliability (X2) has a significance value of $0.002 < 0.05$ Responsiveness (X3) has a significance value of $0.000 < 0.05$ Assurance (X4) has a significance value of $0.000 < 0.05$ Empathy (X5) has a significance value of $0.001 < 0.05$ has a significance value of $0.008 < 0.05$. And from the results of the F test analysis shows that the quality of service significant positive effect with a value of 53.465 on community satisfaction. The calculation results of *Path Analysis* (Coefficient of Determination) produce R^2 of 0.761 or 76.1%. This shows that the percentage contribution of the influence of the independent variable (variable x) is the influence of service quality, and the dependent (variable y) employee satisfaction by 76.1%. While the remaining 23.9% is influenced or explained by other variables not examined by researchers.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*