

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini, indikator kualitas pelayanan mengacu Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, untuk memberikan pelayanan baik kepada masyarakat upaya pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yaitu tepat, cepat, transparan dan adil tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat lain. Dalam uraian tersebut maka terfokus untuk meneliti pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data berupa metode Angket (kuesioner), Observasi dan Riset Keputakaan. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan untuk menguji seberapa besar pengaruhnya menggunakan uji untuk mengetahui secara parsial variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  dan uji untuk mengetahui secara simultan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$ .

Dari hasil analisis dapat di ketahui bahwa :

1. Dari hasil pengujian hipotesis variabel  $X_1$  terhadap  $Y$  dengan bantuan Program *Software SPSS versi 21 for Window* diperoleh  $t_{hitung} = 22.890$  adapun  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%. Dikarenakan nilai  $t_{hitung} = 22.890 > t_{tabel} = 1.980$ , maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan secara parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor sebesar 0.859. Artinya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor sebesar 85.9%.
2. Dari pengujian hipotesis variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  dengan bantuan Program *Software SPSS versi 21 for Window* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 18.963$  dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Artinya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  dan dikarenakan nilai  $t_{hitung} = 18.963 > t_{tabel} = 1.980$ , maka terdapat pengaruh positif yang signifikan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor sebesar 80.7%.
3. Sedangkan dari pengujian hipotesis Variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  berdasarkan tabel anova diketahui  $F_{hitung} = 361,632$  dan  $F_{tabel}$  taraf signifikansi 5% dan  $F_{hitung} = 361,632 > F_{tabel} = 3,99$  maka pengujian menunjukkan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor.
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,868. Jadi tingkat keeratan korelasi adalah sangat kuat. Sebab nilai 0,868 pada interval 0,800 – 1,000. Maka dapat dikatakan semakin baik Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai maka Masyarakat Yang Dilayani Di Kantor Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor semakin puas.

## ABSTRACT

In this study, the indicator of service quality refers to the Minister of PAN Decree Number 63 / KEP / M.PAN / 7/2003, to provide good service to the community employees efforts to improve the quality of service should pay attention to the principles of service that is precise, fast, transparent and fair Do not discriminate between society one with other society. In the description, it is focused to research on the Influence of Service Quality and Spirit of Work on Satisfaction of the Community Served In Sukamakmur District Office Bogor District. This study uses descriptive method and data collection techniques in the form of methods Questionnaire (Questionnaire), Observation and Research Keputakaan. While the method of data analysis digunakan is multiple linear regression analysis and to test how much influence using the test to determine the partial variables  $X_1$  and  $X_2$  to variable Y and test to megetahui simultaneously variables  $X_1$  and  $X_2$  to variable Y.

From the analysis results can be in the know that:

1. From the results of hypothesis testing variable  $X_1$  to Y with the help of SPSS Software Program version 21 for Window obtained t-count = 22.890 as for t-table at a significant level of 5%. Due to the value of t-count = 22.890 > t-table = 1.980, then reject  $H_0$  and accept  $H_1$  means there is a significant positive influence Partial Service Quality variables Against Satisfaction Community Served In Sukamakmur District Office Bogor District of 0.859. This means that the Quality of Service to Satisfaction Society Served In Sukamakmur District Office Bogor District amounted to 85.9%.
2. From testing the hypothesis of variables  $X_2$  to Y with the help of SPSS Software Program version 21 for Window obtained t-value = 18.963 with significance level  $0.00 < 0.05$ . This means that reject  $H_0$  and accept  $H_1$  and because the value of t-count = 18.963 > t-table = 1.980, then there is a significant positive influence Employee Spirit Working Spirit Satisfaction Served In Sukamakmur District Office Bogor 80.7%.
3. While from hypothesis testing of variable  $X_1$  and variable  $X_2$  to Y based on anova table known Fcount = 361,632 and Ftable 5% significance level and Fcount = 361,632 > Ftable = 3.99 then test show reject  $H_0$  and accept  $H_1$  meaning there is significant positive influence Service quality variable and work spirit variable to the satisfaction of the society served in Sukamakmur subdistrict office of Bogor regency.
4. Relationship of Service Quality and Employee Spirit to Community Satisfaction Served In Sukamakmur District Office of Bogor Regency has pearson correlation value is 0,868. So the level of correlation is very strong. For the value of 0.868 at intervals of 0.800 - 1,000. So it can be said the better Service Quality and Spirit Working Employees then the Community Served At Sukamakmur District Office Bogor more satisfied.