

ABSTRAKSI

YADI SISWANTO; NPM. : PS.317180; “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI WILAYAH KECAMATAN CICANTAYAN “

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Wilayah Kecamatan Cicantayan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini, alat ukur metode yang digunakan yaitu menggunakan skala likert dengan mengambil 60 responden dari 150 populasi yang ada sebagai sampel penelitian. Untuk uji regresi peneliti menggunakan analisis statistik dengan program SPSS 21.

Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung sebesar 4.949 dengan signifikansi 0.003, dan koefisien regresi 0.490. Semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung sebesar 3.108 dengan signifikansi 0.002, dan koefisien regresi 0.349. Kualitas pelayanan dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji F hitung sebesar 27.694 dengan signifikansi 0.000. Berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan dan semangat kerja dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 49.4%, dan sisanya 50.6% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

MENARASISWA

ABSTRACTION

YADI SISWANTO; NPM. : PS.317180; “ THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE SPIRIT ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE CICANTAYAN DISTRICT AREA “

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and morale both partially and simultaneously on community satisfaction in the Cicantayan District. The method used is descriptive quantitative method and multiple linear regression analysis. In this study, the measuring instrument used is a Likert scale by taking 60 respondents from 150 existing populations as research samples. For the regression test, the researcher used statistical analysis with the SPSS 21 program.

Organizational commitment has a positive and significant effect on community satisfaction. This is shown from the results of the t-test of 4.949 with a significance of 0.003, and a regression coefficient of 0.490. morale has a positive and significant effect on people's satisfaction. This is shown from the results of the t-test of 3.108 with a significance of 0.002, and a regression coefficient of 0.349. service quality and morale have a positive and significant effect on community satisfaction. This is shown from the results of the calculated F test of 27,694 with a significance of 0.000. Based on this research, the quality of service and morale can explain the factors that influence community satisfaction by 49.4%, and the remaining 50.6% is influenced by variables outside the study.

