

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN CITRA KELURAHAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN
BANTARGEBAH**



**Disusun oleh :
NIM 162111016
RIZKY YOLANDA**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN CITRA KELURAHAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN
BANTARGEBAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Pada Jurusan Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata Satu



**Disusun oleh :
NIM 162111016
RIZKY YOLANDA**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

BEKASI

2023

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini adalah mahasiswa STIE Tri Bhakti :

NIM : 162111016

Nama lengkap : Rizky Yolanda

Program Studi : S1 Manajemen

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil pemikiran dan pemaparan asli sendiri, tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelum ataupun ditulis oleh pihak lain. Bila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidak-benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di STIE Tri Bhakti.

Demikian pernyataan ini dibuat.

Bekasi, 15 Februari 2023



Rizky Yolanda

162111016

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN BANTARGEBAWANG

Disusun oleh :

Nama : Rizky Yolanda
NIM : 162111016
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : S1 Manajemen

Skripsi tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 15 Februari 2023

Mengetahui

Ka. Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Eddy Setyanto, S. Sos., M.Si

Irvan FC. Oentoeng, SE., MM

NIDN 0325107402

NIDN 0411118204

WE EDUCATE FOR
YOUR FINANCIAL SUCCESS

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA
KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR KELURAHAN BANTARGEBAWANG**

Oleh
Rizky Yolanda
162111016

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Manajemen
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 02 Maret 2023

Ketua Penguji



Drs. Widayatmoko, MM., M.IKom
NIDN : 0303045901

Anggota Tim Penguji I



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si
NIDN : 0325107402

Anggota Tim Penguji II



Irvan FC. Oentoeng, SE., MM
NIDN : 0411118204

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini adalah mahasiswa STIE Tri Bhakti :

NIM : 162111016
Nama lengkap : Rizky Yolanda
Program Studi : S1 Manajemen
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan persetujuan kepada STIE Tri Bhakti atas hak untuk menyimpan, mengalihkan ke bentuk media lain, mengelolanya ke dalam database, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan ke internet atau media lainnya untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian persetujuan ini dibuat.

Bekasi, 15 Februari 2023



Rizky Yolanda
162111016

WE EDUCATE FOR
YOUR FINANCIAL SUCCESS

MOTTO

“Orang yang mau belajar dari kesalahan, ialah orang yang berani mengambil resiko sukses dimasa depan”.

“MAN JADDA WAJADA”

Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil.

“MAN SHABARA ZHAFIRA”

Siapa yang bersabar pasti beruntung.

“MAN SARA ALA DARBI WASHALA”

Siapa yang menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya sederhana ini, untuk :

1. Ibu Rosidah Lubis dan Bapak Muhammad Rahim Derita yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan curahan perhatian dan segalanya yang tidak pernah terbalas.
2. Adikku tersayang Achmad Roihan.
3. Seluruh Aparatur Kelurahan Bantargebang.
4. Teman-teman yang sudah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN BANTARGEBAH

Oleh :
Rizky Yolanda
16211106

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan bantargebah. Pengaruh kedua variabel bebas diuji baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan mengambil lokasi responden di kantor kelurahan Bantargebah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi kantor kelurahan Bantargebah yang berjumlah 167 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang hadir pada tanggal 1 Oktober – 31 Desember 2022 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut : (1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,30 dan nilai t hitung 0.376 serta nilai signifikansi $0,708 > 0,05$. (2) citra kelurahan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,579 dan nilai t hitung 7.998 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) kualitas pelayanan dan citra kelurahan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 38.141, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai R-Square sebesar 0,317 atau 31.7 %, artinya bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra kelurahan, sedangkan sisanya sebesar 68.7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar atau yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, dan diharapkan akan diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Masyarakat.*

**THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND VILLAGE
IMAGE ON COMMUNITY SATISFACTION IN A BANTARGEBAANG
VILLAGE OFFICE**

**By:
Rizky Yolanda
162111016**

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the quality of public services and the image of the village on community satisfaction at the Bantargebang village office. The influence of the two independent variables was tested both partially and simultaneously on community satisfaction by taking the respondent's location at the Bantargebang village office. This research uses quantitative research methods. The population in this study were people who visited the Bantargebang village office, totaling 167 people. The sample in this study was the public who were present on October 1–December 31, 2022, with the sampling technique using a purposive sampling technique. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques. From the research results, the following conclusions are obtained: (1) Service quality has no positive effect on community satisfaction, as indicated by the regression coefficient (b1) of 0.30, the t-count value of 0.376, and the significance value of $0.708 > 0.05$. (2) The village image has a positive effect on community satisfaction, as indicated by the regression coefficient (b2) of 0.579, the t-count value of 7,998, and a significance value of $0.000 < 0.05$. (3) service quality and urban village image simultaneously have a positive effect on community satisfaction, as indicated by the calculated F value of 38,141, a significance value of $0.000 < 0.05$, and an R-Square value of 0.317, or 31.7%, meaning that community satisfaction is influenced by service quality and village image, while the remaining 68.7% is influenced by other factors outside or not included in this study and is expected to be examined by future researchers.

Keywords: Servicing Quality, Image, Community Satisfaction

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur atas hadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis masih diberi kesempatan sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 jurusan Manajemen di STIE Tri Bhakti. Terselesaikannya tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu dr. Marion E. Aritonang selaku Ketua Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa.
2. Bapak Horas Sebastian Tobing selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
3. Bapak Drs. Widayatmoko., MM., M.Ikom selaku ketua Tri Bhakti Business School.
4. Bapak Drs. Eddy Setyanto, S. Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Irvan Fc. Oentoeng, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Manajemen di STIE Tri Bhakti serta kepada seluruh staff dan pegawai yang telah memberikan bantuan dalam pemenuhan syarat penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua orang tua, Bapak Muhammad Rahim Derita dan Ibu Rosidah Lubis atas do'a, kasih sayang, perhatian, dan dukungannya selama ini.

8. Seluruh Aparatur Kelurahan Bantargebang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa menemani, membantu, menghibur, dan mendoakan penulis dari awal perkuliahan hingga kini penulis bisa selesai dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Sahabatku Resa Alfiana Safira yang selalu menyemangati dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bermanfaat bagi peneliti khususnya.

Bekasi, 15 Februari 2023

Penulis



Rizky Yolanda

162111016

Daftar Isi

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen	11
2.1.2 Fungsi Manajemen	12

2.1.3 Pengertian Pelayanan	15
2.1.4 Pengertian Publik	16
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.6 Pengertian Citra.....	23
2.1.7 Pengertian Kepuasan Masyarakat	26
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Teoritis.....	37
2.4 Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.3 Desain Penelitian	40
3.4 Subyek dan Obyek Penelitian.....	41
3.5 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	41
3.6 Populasi dan Sampel	46
3.6.1 Populasi	46
3.6.2 Sampel	46
3.7 Sumber Data	47
3.8 Teknik Pengumpulan Data	47
3.9 Instrumen Penelitian	48
3.10 Uji Coba Instrumen.....	49
3.10.1 Uji Validitas.....	49
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.11 Analisis Deskriptif Data.....	52
3.12 Uji Prasyarat Analisis Data.....	52
3.12.1 Uji Normalitas	52
3.12.2 Uji Linearitas.....	52
3.12.3 Uji Multikolinearitas	53
3.12.4 Uji Heteroskedastisitas	53
3.13 Uji Hipotesis	54

3.13.1 Uji Parsial (Uji T).....	54
3.13.2 Uji Simultan (Uji F)	55
3.13.3 Persamaan Regresi Linier Berganda	56
3.13.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profile Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	58
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	59
4.1.3 Geografi Penelitian.....	60
4.1.4 Demografi Penelitian.....	60
4.1.5 Visi dan Misi Kelurahan Bantargebang	60
4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Bantargebang	61
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	67
4.3 Uji Instrumen	68
4.3.1 Uji Validitas	68
4.3.1.1 Kualitas Masyarakat (X1)	68
4.3.1.2 Citra (X2)	70
4.3.1.3 Kepuasan Masyarakat (Y).....	71
4.4 Uji Normalitas Data	73
4.5 Uji Reliabilitas	74
4.5.1 Kualitas Masyarakat (X1).....	75
4.5.2 Citra (X2)	75
4.5.3 Kepuasan Masyarakat.....	75
4.6 Uji Prasyarat Analisis Data	76
4.6.1 Uji Normalitas.....	76
4.6.2 Uji Multikolinearitas	77
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	78
4.7 Uji Hipotesis	80
4.7.1 Uji Regresi Linier Berganda	80

4.7.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	81
4.7.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	82
4.8 Analisis Koefisien Determinasi	83
4.9 Pengujian Hipotesis.....	84
4.10 Pembahasan dan Penilaian	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	L1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126

Daftar Tabel

1.1 Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	3
1.2 (IKM) Kelurahan Banatargebang Semester II.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu	34
3.1 Operasional Variabel.....	43
3.2 Instrumen Penelitian.....	48
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	51
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
4.5 Rangkuman Variabel Kualitas Pelayanan	69
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra.....	70
4.7 Rangkuman Variabel Citra	71
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	71
4.9 Rangkuman Variabel Kepuasan Masyarakat.....	73
4.10 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	74
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	74
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Citra	75
4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	75
4.14 Uji Normalitas Data	76
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	78
4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
4.17 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)	82
4.18 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	83
4.19 Hasil Koefisien Determinasi.....	84

4.20 Tanggapan pernyataan Kualitas Pelayanan	85
4.21 Tanggapan pernyataan Citra	85
4.22 Tanggapan pernyataan Kepuasan Masyarakat.....	87

Daftar Gambar

2.1 Kerangka Berpikir.....	37
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan ScatterPlot.....	79

