

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA
PEGAWAI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT**

**(Studi Kasus di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota
Malang Tahun 2022)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :
ANNISA HASKA RAHMADINI
19022000114**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Annisa Haska Rahmadini
NIM : 19022000114
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2022)

Malang, 22 Februari 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



M. Nur Singgih, SE., MM

Dosen Pembimbing



Dra. Diah Widiawati, MM



Dr. Rudy Wahyono, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2022)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Annisa Haska Rahmadini

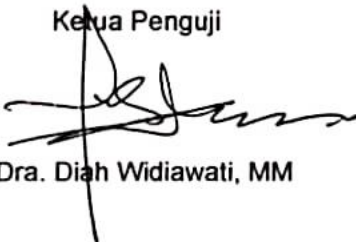
19022000114

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 13 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Dra. Diah Widiawati, MM

Sekretaris Penguji



Dra. Chodidjah, MM

Anggota Penguji



Dra. Christina SR, MM

Skrripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 22 Februari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Dr. Rudy Wahyono, M.Si

SURAT PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MALANG DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH

Jl. Besar Ijen 30 A Telp. (0341) 362005 Fax. (0341) 335686 Kode pos 65112
<https://dispussipda.malangkota.go.id> email : perpustakaan@malangkota.go.id

MALANG

Malang, 10 Pebruari 2023

Nomor : 072 / 187 / 35.73.414 / 2023

Sifat :

Perihal : Penerimaan Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang

di

M A L A N G

Menindaklanjuti Surat Saudara No : B-405/ FEB/ UM/ X/ 2022 Tanggal 05 Oktober 2022 Perihal Permohonan Ijin Penelitian Penyusunan Skripsi , Bersama ini disampaikan bahwa kami dapat menerima Mahasiswa tersebut di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Adapun data mahasiswa adalah :

NO.	N A M A	N I M	PROGRAM STUDI	UNIVERSITAS
1.	Annisa Haska Rahmadini	19022000114	Manajemen	Universitas Merdeka Malang

Untuk melaksanakan Penelitian mulai Tanggal 26 Desember 2022 s/d. 06 Pebruari 2023 di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dengan Ketentuan sbb:

1. Mentaati Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada pejabat setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan Penelitian harap memberikan laporan

Demikian surat kesanggupan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya


KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM
DAN ARSIP DAERAH KOTA MALANG

Ir. YAYUK HERMIATI, MH
Pembina Tingkat I
NIP. 19661018 199202 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Annisa Haska Rahmadini

NIM : 19022000114

Program Studi : Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : MSDM

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2022)

Lokasi yang Diteliti : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Alamat Rumah Asli : Jalan Lesti Gang 1 No. 52 Bunulrejo, Blimbing

No. Telp : 089621537138

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Februari 2023

Peneliti,



Annisa Haska Rahmadini

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Annisa Haska Rahmadini

Nomor Pokok : 19022000114

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 3 April 2001

Alamat : Jalan Lesti Gang 1 No.52 Bunulrejo, Blimbing

Nama Orang Tua (Ayah) : Kasan Bisri

(Ibu) : Maslikah

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2013 : SDN Bunulrejo 2 Malang

2013 – 2016 : SMP Negeri 20 Malang

2016 – 2019 : SMK Negeri 1 Malang

2019 – 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Tahun 2022)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi dan Bisnis. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Kasan Bisri dan Ibu Maslikah selaku kedua orang tua saya yang saya cintai dan saya banggakan. Terima kasih untuk selalu sabar membimbing, menyalurkan, memberikan dukungan penuh dalam segala hal positif yang saya lakukan, dan tidak lupa untuk selalu memberikan doa untuk saya.
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
4. Bapak Mohamad Nur Singgih, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
5. Ibu Dra. Diah Widiawati, MM selaku Dosen Pembimbing saya yang telah berkenan memberikan tenaga dan waktunya atas bimbingan serta motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta jajarannya Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang yang telah berkenan membantu dan membimbing saya selama mengikuti perkuliahan.

7. Seluruh pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini. Terutama kepada Bapak Slamet, Ibu Siti, dan Ibu Lilik, terima kasih atas segala bantuan dan bimbingannya.
8. Akmad Piru Jabadi yang selalu setia mendengarkan keluh kesah saya dan tidak pernah lelah memberikan motivasi, semangat serta nasihat untuk saya selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Sheila Maghdalena dan Retno Rahayu Wilujeng yang telah menjadi teman berbagi cerita hingga saat ini.
10. Teman-teman Manajemen C yang telah menjadi teman baik dan membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya tulis satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ladang ilmu bagi berbagai pihak yang membacanya.

Malang, 7 Februari 2023

Annisa Haska Rahmadini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENELITIAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
 BAB II : LANDASAN TEORI.....	 6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Landasan Teori.....	6
2. Penelitian Terdahulu	17
B. Pengembangan Hipotesis.....	20
1. Hubungan Antar Variabel.....	20
2. Kerangka Konseptual	21
3. Hipotesis.....	21
 BAB III : METODE PENELITIAN.....	 22
A. Definisi Operasional Variabel.....	22
B. Lingkup Penelitian	23
C. Lokasi Penelitian	24

D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	24
E. Sumber Data dan Jenis Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	27
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	32
A. Gambaran Umum Instansi.....	32
B. Hasil Penelitian.....	36
C. Pembahasan Hasil Penelitian	61
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
C. Keterbatasan Penelitian.....	68
 DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. Skala Likert.....	26
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 5. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	37
Tabel 6. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X2)	41
Tabel 7. Deskripsi Variabel Fasilitas (X3)	44
Tabel 8. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	48
Tabel 9. Hasil Uji Validitas	51
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 15. Hasil Koefisien Determinasi	57
Tabel 16. Hasil Uji F	58
Tabel 17. Hasil Uji t.....	59
Tabel 18. Hasil Uji Dominasi Pengaruh.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 2. Struktur Organisasi Dispussipda Kota Malang	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	71
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	78
Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Variabel.....	86
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 6. Berita Acara Bimbingan Skripsi	98
Lampiran 7. Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	99

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 3) Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang dikuantitatifkan melalui skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengunjungi Dispusipda Kota Malang dengan rata-rata pengunjung dalam 1 hari terdapat ± 340 orang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik random sampling. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 21. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang berpengaruh dominan adalah kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The aims of this study are 1) to find out and analyze whether service quality, employee performance, and facilities simultaneously have a significant effect on community satisfaction. 2) To find out and analyze whether service quality, employee performance, and facilities partially have a significant effect on community satisfaction. 3) To find out the variables that have a dominant influence on community satisfaction. This study uses qualitative data types which are quantified through a Likert scale. The population in this study were people who had visited the Dispussipda Malang City with an average of ± 340 visitors in 1 day. The number of samples used were 80 respondents. The sampling technique used is side random technique. The data collection technique is in the form of a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 21 program. The results of the F test show that service quality, employee performance, and facilities simultaneously have a significant effect on community satisfaction. While the results of the t test show that service quality, employee performance, and facilities partially have a significant effect on community satisfaction. The variable that has the dominant influence is employee performance.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Facilities, Community Satisfaction