

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA,
KINERJA PEGAWAI, DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDI PADA DISPENDUKAPIL KOTA BATU)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

NADYA DIAH AYU PARAMITA
18022000137

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NADYA DIAH AYU PARAMITA
Nomor Pokok : 18022000137
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat" (Studi Pada Dispendukcapil Kota Batu)**

Malang, 29 Januari 2022

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing



(Mohamad Nur Singgih, SE., MM.)



(DR. Syarif Hidayatullah, SE., MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka



DR. Rudy Wahyono., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA,
KINERJA PEGAWAI, DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(STUDI PADA DISPENDUKAPIL KOTA BATU)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
NADYA DIAH AYU PARAMITA
18022000137

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 7 Februari 2022
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji


(Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM)


(Dra. Sunaryati Hardiani, M.M)

Anggota Penguji


(Drs. Kamaluddin, MM)

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 7 Februari 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang



DR. Rudy Wahyono., M.Si

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : NADYA DIAH AYU PARAMITA
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima,
Kinerja Pegawai, dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepuasan Masyarakat" (Studi Pada
Dispendukcapil Kota Batu)
Tempat yang diteliti : Dispendukcapil Kota Batu
Alamat Rumah : Desa Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu, Jatim
No. Telp/HP : +62857 – 8103 – 5457

Dengan ini menyatakan bahwa saya melakukan penelitian dan penulisan skripsi diatas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 7 Februari 2022

Peneliti,



Nadya Diah Ayu Paramita



PEMERINTAH KOTA BATU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Balaikota Among Tani, Gedung C lantai I
Jalan Panglima Sudirman Nomor 507 kode Pos 65313
Tlp. (0341) 512177 Email : dispendukcapil@batukota.go.id

Batu, Februari 2022

Nomor : 072/248 /422.111/2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Selesai
Melaksanakan Penelitian

Kepada
Yth. Dekan FEB
Universitas
Merdeka Malang
di

MALANG

Memperhatikan Surat dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu nomor : 072/1474/422.205/2021 tanggal 16 November 2021 perihal : Ijin Penelitian, maka bersama ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : NADYA DIAH AYU PARAMITA

NIM : 18022000137

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Merdeka Malang

telah melaksanakan penelitian di Instansi kami mulai tanggal 16 November 2021 s/d 30 Januari 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Drs. WIWIK NURYATI, MM,
Pernoda Utama Muda
NIP. 19670116 199303 2 007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **NADYA DIAH AYU PARAMITA**

Nomor Pokok : 18022000137

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Batu, Malang, 22 Juni 2000

Alamat : Desa Sidomulyo RT.04 / RW.06
Kecamatan Batu, Kota Batu

Nama Orang Tua (Ayah) : MOCHAMAD ROKHIM
(Ibu) : NURHIDAYATI

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2012 : SDN Sidomulyo 2 Batu

2013 – 2015 : SMPN 2 Batu

2016 – 2018 : SMAN 1 Batu

2018 – 2022 : Strata 1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, serta petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat”** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Tujuan penulisan Skripsi ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan dalam memperoleh gelar S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan ini tidak berjalan baik tanpa adanya doa, petunjuk, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Mochamad Rokhim dan Ibu Nurhidayati selaku cinta pertama saya. Juga tak lupa kakak Septian Fandi. Terima kasih selalu memberikan doa, kasih sayang, dan semangat agar penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik, dan menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi., SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

3. Bapak Dr. Rudy Wahyono., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
4. Bapak M. Nur Singgih., SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
5. Bapak Dr. H. Syarif Hidayatullah., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing. Penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya karena telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan sabar, tanggung jawab, serta memberikan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
6. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan
7. Seluruh jajaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini melalui kesempatan dan data yang diberikan. Terutama kepada Ibu Pandin, terima kasih atas segala bantuan dan bimbingannya
8. Terima kasih untuk yang Terkasih, Bima Anggada Wijayantyo yang selalu menemani dan memberikan semangat selama proses penyusunan Skripsi ini
9. Terima kasih kepada Nonny dan Anton, teman sekaligus keluarga. Terima kasih telah memberikan arahan, dan menjadi teman pertama yang mendengar keluh kesah penulis hingga saat ini, semoga hubungan baik kita selalu terjaga
10. Terima kasih kepada kawan lama Aina, Wulan, Bella, dan Chendea. Terima kasih karena telah menjadi teman berbagi cerita dan selalu ada hingga detik ini

11. Teman seperjuangan di kelas Manajemen D yang tidak bisa saya sebut satu-persatu, terima kasih karena telah menerima dan menjadi teman baik bagi penulis
12. Teman 24.59 Sekar, Faddy, Evan, Fernando, dan Adit. Terima kasih atas seluruh bantuan, cerita, dan arahan selama perkuliahan. *See u on top!*
13. Natalia Widha Rastika, teman baru saya yang sudah seperti keluarga. Terima kasih telah berjuang bersama-sama

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, besar harapan Penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya, dan bagi penulis pada khususnya. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Malang, 7 Februari 2022

Penulis,



NADYA DIAH AYU PARAMITA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II : LANDASAN TEORI.....	9
A. Teori Yang Melandasi Permasalahan Penelitian.....	9
B. Hubungan Antar Variabel.....	20
C. Penelitian Terdahulu.....	21
D. Kerangka Konseptual Peneliti.....	22
E. Hipotesis.....	22
BAB III : METODE PENELITIAN.....	24
A. Definisi Operasional Variabel.....	24
B. Instrumen Penelitian	25
C. Lingkup Penelitian	26
D. Lokasi Penelitian	27

	E. Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel	27
	F. Jenis Data Dan Sumber Data	29
	G. Teknik Pengumpulan Data	30
	H. Teknik Analisis Data	30
BAB	IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
	A. Hasil Penelitian	33
	B. Uji Instrumen	50
	C. Hasil Analisis Regresi	53
	D. Pembahasan Hasil	59
	E. Implikasi Hasil Penelitian	62
BAB	V : KESIMPULAN DAN SARAN	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Pelayanan.....	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3 Variabel dan Indikator.....	26
Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Prima.....	39
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai.....	42
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Ketepatan Waktu.....	45
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat.....	48
Tabel 11 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 14 Hasil Uji F.....	55
Tabel 15 Hasil Uji T.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Batu.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	74
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	82
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	86
Lampiran 5 Deskripsi Variabel Penelitian	88
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	96

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA, KINERJA PEGAWAI, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Pada Dispendukcapil Kota Batu)

NADYA DIAH AYU PARAMITA

Universitas Merdeka Malang

18022000137

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat 2) Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat, dan 3) Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 750 pemohon, jumlah sampel yang digunakan sejumlah 90 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik Sampel Insidental. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian untuk hubungan antara Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil T hitung sebesar 1,111 dan T tabel sebesar 1,991. Selanjutnya untuk variabel Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil T hitung sebesar 1,147 dan T tabel sebesar 1,991. Selanjutnya untuk variabel Ketepatan Waktu diperoleh hasil T hitung sebesar 3,938 dan T tabel 1,991. Disimpulkan bahwa penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Batu

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, Ketepatan Waktu dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

ANALYSIS OF EXCELLENT SERVICE, EMPLOYEE PERFORMANCE, AND TIMELINESS ON PUBLIC SATISFACTION

(Study on Department of Population and Civil Registry)

NADYA DIAH AYU PARAMITA

University of Merdeka Malang

18022000137

The aim of this research is 1) To determine the effect of Excellent Service on Public Satisfaction 2) To determine the effect of Employee Performance on Public Satisfaction, and 3) To determine the effect of Timeliness on Public Satisfaction. The population in this research is about 750 people, and the quantity of samples used is 90 respondents. The sampling technique used is Accidental Mix Sampling. The data collection technique used is through a questionnaire. The data analyze used multiple linear regression. The result of relation between Excellent Service on Public Satisfaction is T count about 1,111 and T table about 1,991. Furthermore, between Employee Performance on Public Satisfaction is T count about 1,147 and T table about 1,991. Furthermore, between Timeliness on Public Satisfaction is T count about 3,938 and T count about 1,991. Can be concluded that this research found a significant influence partially Timeliness on Public Satisfaction in Department of Population and Civil Registry

Keywords : Excellent Service, Employee Performance, Timeliness, and Public Satisfaction