

## ABSTRAK

**WENNY ASTUTI : 16208015 Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai, Kepuasan Equitas, Kepuasan Diskonfirmasi, Penyampaian Layanan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*), kepuasan equitas pegawai (*equity satisfaction*), kepuasan diskonfirmasi pegawai (*disconfirmation satisfaction*), penyampaian layanan (*delivery*) dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Konsepsi penelitian ingin membuktikan ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian menggunakan kuantitatif asosiatif dengan subjek penelitian pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Sampel diambil dengan *simple random sampling*. Dengan menggunakan formula slovin diperoleh sampel 47 responden dari jumlah populasi 53 pegawai. Data dikumpulkan menggunakan angket skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Sebelum dianalisis menggunakan analisis regresi terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik pada data penelitian. Hasil uji hipotesis membuktikan adanya pengaruh signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun secara simultan, dengan kontribusi pengaruh kepuasan kerja pegawai (*job satisfaction*) 30,6%, kepuasan equitas (*equity satisfaction*) 22%, kepuasan diskonfirmasi (*disconfirmation satisfaction*) 14%, penyampaian layanan (*delivery*) 39,8% dan profesionalisme 49,2%. Implikasi penelitian secara teoritis adalah bahwa teori yang digunakan dalam penelitian ini masih cukup aktual dan relevan sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, akan tetapi dapat memperkuat teori yang digunakan.

Kata Kunci : Kepuasan Pegawai, Penyampaian Layanan, Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

**WENNY ASTUTI : 16208015 The effect of Job Satisfaction, Equity Satisfaction, Diskonfirmation Satisfaction, Delivery and Professionalism on Service Quality in Labor and Industrial Agency of Padang City**

This study aimed to explain the effect of employee job satisfaction (job satisfaction), employee equitas satisfaction (equity satisfaction), employees disconfirmation satisfaction (disconfirmation satisfaction), delivery (delivery service) and the professionalism of the service quality in Labor and Industrial Agency of Padang City. The conception of research want to prove or no free variables influence against variables bound. Quantitative research methods using associative with the subject of the research officer at the Labor and Industrial Agency of Padang City. The samples were taken with simple random sampling. By using the sample slovin formula obtained 47 respondents from the total population of 53. The data collected using the likert scale question form which have tested the validity and reliability. Before it is analyzed using regression analysis in advance performed classic assumption test on research data. Hypothesis test results proving the existence of significant influence each free variable against a variable is bound (service of quality) either partially or simultaneously, with large contributions influence job satisfaction 30.6%, equity satisfaction 22%, disconfirmation satisfaction 14%, delivery service (delivery) 39.8% and 49.2% professionalism. The implication is that the theoretical research of theory used in this research is still quite actual and relevant so that this research does not disqualify existing theories, but could strengthen the theory used.

**Key Words : Job satisfaction, equity satisfaction, disconfirmation satisfaction, delivery, professionalism and service quality.**