

## ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Air Tawar Barat.

Oleh : Sri Mulyani.S/2012

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Air Tawar Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah Seluruh KK yang berada pada kelurahan Air Tawar Barat sebanyak 3.508 kk .Teknik pengambilan sampel *cluster random sampling* dengan jumlah sampel 97 KK menggunakan rumus Slovin. Data dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu dilakukan uji instrument penelitian untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif dan analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan uji prasyaratnya adalah uji normalitas, uji homogenitas, uji Linearitas,dan uji hipotesis menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan air tawar barat dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( 2,597 >1,985 ) dengan sig 0,011 < 0,05

Berdasarkan Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan disarankan seluruh pegawai kantor kelurahan air tawar barat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan prima. Selain itu memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai.