

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Oleh: Monica Seles

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai variabel X yang terdiri dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), dan Empati (*Empathy*) (X5) terhadap Kepuasan Penerima Layanan (Y).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 penerima layanan dengan menggunakan rumus wibisono yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis data adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala likert yang skor nya 1-5. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahap analisa data dilakukan analisis deskriptif dan analisis induktif. Analisis induktif yaitu ada uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis digunakan uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), dan Empati (*Empathy*) (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,837 yaitu mempunyai artian bahwa besar kontribusi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam adalah sebesar 83,7%, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Layanan, Kependudukan



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>