

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KELURAHAN KUDAILE KABUPATEN TEGAL**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY
TOWARDS COMMUNITY SATISFACTION ON KELURAHAN
KUDAILE OFFICE KABUPATEN TEGAL*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ilmu Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

**DIAN MAHENDRA YUSUF
20150430033**

**EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dian Mahendra Yusuf

Nomor Induk Mahasiswa : 20150430033

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal”** adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya/skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau menjiplak karya orang lain, maka saya siap dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, 3 Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan



Dian Mahendra Yusuf
NIM : 20150430033

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah ada kesulitan akan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 94:6)

“Dan sebaik-baiknya manusia adalah orang yang bermanfaat bagi orang lain”

(HR. Thabrani dan Daruquthni)

“Kesuksesan adalah buah dari usaha-usaha kecil yang diulang hari demi hari”

“Kesalahan terburuk adalah ketertarikan kita dengan kesalahan orang lain”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas izin-Nya serta dukungan semua pihak yang selama ini memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai. Oleh karena itu, rasa terimakasih sekali lagi diucapkan peneliti kepada:

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini telah memberikan dukungan doa serta dukungan moral maupun moril yang tidak terhingga sehingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih saja tidaklah cukup untuk membalas kebaikan yang selama ini beliau berikan, oleh karena itu terimalah bukti dan cinta keduku. Kemudian skripsi ini saya persembahkan kepada Ibu Dr. Lilies Setiartiti yang selama proses pembuatan skripsi ini telah memberikan bimbingan, semangat, waktu serta dukungan yang penuh terhadap sehingga saya dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada teman seangkatan saya khususnya jurusan ilmu ekonomi dimana saya telah tergabung dan terlibat didalamnya serta saling memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi juga saya persembahkan kepada Vivilia Normalita Sari yang selama ini telah memberikan semangat, motivasi, serta memberikan doa kepada saya agar segera menyelesaikan studi dan meraih cita-cita yang saya impikan.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selama ini memberikan bantuan dukungan moral dan yang paling penting doa sehingga tugas akhir ini dapat selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan dan saran bagi instansi terkait dan sekitarnya untuk dapat meningkatkan pelayanan masyarakat serta acuan bagi penelitian selanjutnya.

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Lilies Setiartiti, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia memberi arahan dalam setiap tahapan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Imamudin Yuliadi, SE.,M.Si. selaku Kaprodi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Kedua orangtua dan adikku tercinta dan terhebat, yang selalu berusaha sebaik mungkin untuk memberikan dukungan, semangat serta doa penulis dan selalu memberikan nasihat-nasihat yang sangat berguna bagi kehidupan anaknya.
4. Perempuan baik hati dan kuat yang sudah kukenal sejak kelas 2 SMP. Terima kasih telah memberikan banyak kenangan sampai hari ini serta dukungan dan doa-doanya. Semoga apa yang kita cita-citakan dan impikan dikabulkan oleh Allah SWT.
5. Sahabat-sahabatku, dan rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi S1 Ilmu Ekonomi angkatan 2015.

6. Kelompok KKN 005 Warungpring Pernalang (Adit, Wahyu, Ghoza, Nanda, Shabrina, Riris, Gian dan terkhusus almarhum teman kita dan juga sahabatku Bima Satriyo Aji) serta bapak dan ibu dukuh yang bersedia menjadi bapak dan ibu kami serta memberikan tempat tinggal sementara selama menempuh KKN, terima kasih kepada teman-teman KKN atas pengalaman barunya.
7. Tante Orin dan Om Bowo yang selalu membantu dan memberi motivasi selama penulis masih menempuh studi di Yogyakarta.
8. Teman-teman kos yang tidak bisa kusebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas semua kenangan yang sudah kita lalui sampai sekarang, dan sudah menjadi teman-teman pertamaku di Yogyakarta.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat.
10. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 3 Agustus 2019
Penulis,

Dian Mahendra Yusuf

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pelayanan Publik.....	10
B. Jasa	14
C. Kualitas Pelayanan	16
D. Kepuasan Konsumen.....	24
E. Perilaku Konsumen	28
F. Penelitian Terdahulu	34
G. Kerangka Berpikir.....	42
H. Hipotesis.....	43
I. Kerangka Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Objek dan Subjek Penelitian	45
B. Jenis Data	45
C. Waktu dan Tempat penelitian	45
D. Variabel Penelitian	46
E. Cara Pengukuran variabel	46
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
G. Populasi dan Sample	49
H. Teknik Pengambilan Sample.....	50
I. Teknik pengumpulan data	50
J. Teknik pengujian instrumen.....	51
K. Uji Asumsi Klasik.....	54
L. Persamaan Regresi Linear Berganda	56

BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN.....	59
A. Kondisi Geografis	59
B. Kependudukan Kelurahan Kudaile	61
C. Mata Pencaharian Pokok Penduduk Kelurahan Kudaile	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Responden.....	64
B. Uji Kualitas Data dan Instrumen.....	80
C. Hasil Penelitian	85
D. Pembahasan.....	90
BAB VI PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Keterbatasan Penelitian.....	98
C. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Banyaknya Penduduk Menurut Kelompok Usia dan Jenis Kelamin ...	62
Tabel 4. 2 Mata Pencaharian Pokok Menurut Usia dan Jenis Kelamin	62
Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 5. 2 Tingkat Pendidikan Responden	65
Tabel 5. 3 Pekerjaan Responden	66
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible	67
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability	70
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness	72
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Empathy	74
Tabel 5. 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat	76
Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 5. 10 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 5. 11 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 5. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 5. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 5. 14 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan	86
Tabel 5. 15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	87
Tabel 5. 16 Hasil Uji R-Square (Koefisien Determinasi)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Tegal.....	61