

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

NUR NISYA MAYA SAFITRI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201002053@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan : bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda pada 100 masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan spss versi 16.

Teknik sampling yang dipakai adalah purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan korelasi antar skor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO PUBLIC SATISFACTION IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN SEMARANG

NUR NISYA MAYA SAFITRI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201002053@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The aims of this study was to examine and analyze the influence of Service Quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy to Public Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration in Semarang. The method of collecting data using questionnaire and analysis techniques used multiple linear regression to the 100 people who were in the service population. Analysis of the data in this study using SPSS version 16.

The sampling technique used is purposive sampling and testing techniques of data used in this study include the validity of the correlation between test scores, test reliability with Cronbach Alpha. Classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis. The results showed that the variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy were positive and significant on the performance of public satisfaction.

Keyword : Services Quality, Public Satisfaction, Department of Population and Civil Registration.