

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS
PELAYANAN
PADA KANTOR KELURAHAN NGALIYAN KECAMATAN NGALIYAN
KOTA SEMARANG**

RIO ALDINO SETIAWAN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : raven.chenk@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kelurahan Ngaliyan, Kecamatan Ngaliyan - Kota Semarang disebabkan karena adanya fenomena yaitu banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat di lingkungan Kelurahan Ngaliyan, Kecamatan Ngaliyan - Kota Semarang atas pelayanan di instansi tersebut. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Ngaliyan Kota Semarang.

Sampel yang diambil sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode accidental yaitu penentuan sampel berdasarkan secara kebetulan responden ditemui oleh peneliti. Responden dalam penelitian ini yaitu penduduk di lingkungan Kelurahan Ngaliyan.

Hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial dan simultan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan dan empati terhadap kepuasan masyarakat

Kata Kunci : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, layanan jaminan, empati dan kepuasan publik

**ANALYSIS OF PEOPLE SATISFACTION THROUGH SERVICE
QUALITY IN KANTOR KELURAHAN NGALIYAN KECAMATAN
NGALIYAN KOTA SEMARANG**

RIO ALDINO SETIAWAN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : raven.chenk@yahoo.com

ABSTRACT

This research performed at the Ngaliyan village, Subdistrict Ngaliyan - Semarang city due to a phenomenon that is many grievances felt by the people in the village Ngaliyan, Subdistrict Ngaliyan - Semarang city on services at the institution. Research purposes to analyze the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards public satisfaction in the Village Ngaliyan Semarang city.

Samples are taken of 96 respondents using that is accidental sampling method based on the coincidence of respondents were interviewed. The respondents in this study is the population in the village Ngaliyan.

The result showed that partially and simultaneously there is a positive and significant effect of the tangibles, reliability, responsiveness, assurance services, empathy and public satisfaction.

Keyword : physical evidence, reliability, responsiveness, assurance services, empathy and public satisfaction