**ABSTRAK**

Manajemen Pemasaran sangat berperan penting dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen atau Masyarakat salah satunya dengan adanya Bauran Pemasaran jasa yang terdiri dari Sumber daya manusia Proses dan Sarana Fisik . Variabel tersebut sangat berperan penting dalam meningkatkan Kepuasan .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh Sumber daya manusia Proses jasa dan Sarana Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Batujajar Barat baik secara parsial maupun simultan dimana Metode Penelitian yang dilakukan adalah Metode Deskriptif dan Metode Verifikatif .Populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat Desa Batujajar Barat yang berjumlah kurang lebih 15000 jiwa dengan Sampel 100 responden dimana analisis teknik data yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda korelasi dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Sumber daya manusia Aparatur desa dapat dikatakan tidak baik dalam hal kompetensi sikap dan pengetahuan begitu juga dengan Proses jasa dapat dikatakan tidak baik dalam hal kecepatan kemudahan prosedur dan kepastian waktu kemudian Sarana fisik dapat dikatakan tidak baik dalam hal lingkungan luar dan lingkungan dalam Desa Batujajar Barat selanjutya Sumber daya manusia Proses jasa dan Sarana Fisik berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Batujajar Barat baik secara parsial maupun simultan dengan nilai sign < 5%

**Kata Kunci : Sumber Daya Manusia , Proses Sarana Fisik dan Kepuasan**