

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan menggambarkan informasi secara jelas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Berusaha untuk menerapkan data dan informasi mengenai tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif asosiatif dengan jumlah sampel 99 orang masyarakat Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Data dan fakta yang didapatkan sesuai dengan teori yang ada sehingga dapat digunakan untuk menguji kebenaran. Hal tersebut diperlukannya teknik pengumpulan data dengan cara menyebar angket dan observasi langsung ke Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Setelah berbagai macam data tersebut terkumpul maka Langkah selanjutnya yaitu menganalisis data. Karena peneliti mengambil judul pengaruh maka diberlakukannya uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi, dan uji koefisien determinasi menggunakan SPSS dalam proses menganalisis data.

Maka diperoleh hasil sebagai berikut, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung yakni sebesar 0,126% (12,6%) yang artinya memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu 87,4% disebabkan oleh unsur lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to obtain data and describe information clearly about the effect of service quality on community satisfaction in Cimenyan District, Bandung Regency. Trying to apply data and information regarding the effect of service quality on community satisfaction in Cimenyan District, Bandung Regency.

The research method used by the researcher is descriptive associative method with a sample of 99 people from Cimenyan District, Bandung Regency. The data and facts obtained are in accordance with existing theories so that they can be used to test the truth. This requires data collection techniques by distributing questionnaires and direct observation to Cimenyan District, Bandung Regency. After the various kinds of data are collected, the next step is to analyze the data. Because the researcher took the title of influence, the validity test, reliability test, classical assumption test, regression test, and coefficient of determination test were applied using SPSS in the process of analyzing the data.

Then the results obtained are as follows, the effect of service quality on community satisfaction in Cimenyan District, Bandung Regency, which is 0.126% (12.6%) which means that it has an influence on service quality on community satisfaction. Meanwhile, 87.4% was caused by other elements not examined by this study.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

RINGKESAN

Tujuan tina ulikan ieu pikeun meunangkeun data jeung ngadéskrripsikeun informasi sacara jelas ngeunaan pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan masarakat di Kacamatan Cimenyan Kabupatén Bandung. Nyobian ngalarapkeun data jeung informasi ngeunaan pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan masarakat di Kacamatan Cimenyan Kabupatén Bandung.

Métode panalungtikan anu digunakeun ku panalungtik nyaéta métode déskriptif asosiatif kalayan sampel 99 urang ti Kacamatan Cimenyan Kabupatén Bandung. Data jeung fakta nu dimeunangkeun luyu jeung téori nu geus aya sangkan bisa digunakeun pikeun nguji bebeneran. Ieu diperlukeun téhnik ngumpulkeun data ku cara ngadistribusikaeun angkét jeung observasi langsung ka Kacamatan Cimenyan Kabupatén Bandung. Sanggeus rupa-rupa data dikumpulkeun, léngkah satuluyna nya éta nganalisis data. Ku lantaran panalungtik nyangking judul pangaruh, nya éta uji validitas, uji réliabilitas, uji asumsi klasik, uji régrési, jeung uji koefisien determinasi dilaksanakeun ngagunakeun SPSS dina prosés nganalisis data.

Saterusna hasil anu dimeunangkeun nya éta ieu di handap, pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan masarakat di Kacamatan Cimenyan Kabupatén Bandung, nya éta 0,126% (12,6%) anu hartina pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan masarakat. Samentara éta, 87,4% disababkeun ku unsur séjén anu henteu ditalungtik dina ieu panalungtikan.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Masarakat