

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**HAMBALI  
NIM : 911416014**

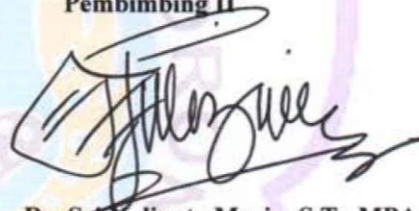
**Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji**

**Pembimbing I**



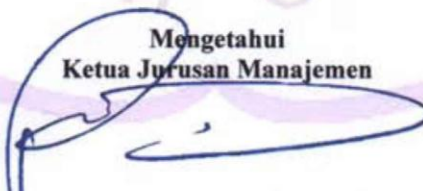
**Dr. Ismet Sulila, S.E., M.Si.  
NIP. 197803182006041002**

**Pembimbing II**



**Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA.  
NIP. 197507061999032001**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Rizan Machmud S.Kom., M.Si.  
NIP. 198307162009121006**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA GORONTALO**

Oleh

**HAMBALI**

NIM: 941416014

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/tanggal :

Waktu :

Penguji

1. **Dr. IRAWATY IGIRISA, M.Si**  
Nip: 197109282006042001

1.

2. **YACOB NOHO NANI, S.Pd, M.Si**  
Nip: 197511212000031006

2.

3. **Dr. ISMET SULILA, S.E., M.Si**  
NIP: 197803182006041002

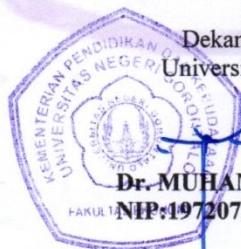
3.

4. **Dr. SRI YULIANTY MOZIN, ST, MPA**  
NIP: 197507061999032001

4.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Gorontalo



**Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E**  
NIP: 197207252006041002

## Abstract

**Hambali, 941416014, 2020.** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, pembimbing I Dr. Ismet Sulila, S.E., M.Si dan pembimbing II Dr. Sri Yulianty Mozin, ST, MPA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo. Data penelitian ini didapatkan dengan cara melakukan penyebaran angket kepada masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo di tahun 2020 sehingga data dalam penelitian ini yakni data primer. Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data regresi sederhana.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo. Dengan pelayanan yang sesuai kebutuhan, keinginan dan harapan hal ini akan berpengaruh pada persepsi masyarakat terhadap jasa tersebut sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat. nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,936. Nilai ini berarti bahwa sebesar 93,6% kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 6,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : DPM-PTSP, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

## Abstract

**Hambali, 941416014, 2020.** *Service Quality Effect on Community Satisfaction in the Department of Investment and One-Stop Services in Gorontalo City.* Undergraduate Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Dr. Ismet Sulila, S.E., M.S. Co-supervisor: Dr. Sri Yulianty Mozin, ST, MPA.

This study aimed to explore the effect of service quality on community satisfaction at the Gorontalo City Investment Service and One-Stop Integrated Services (DPM-PTSP). Data collection was carried out by distributing questionnaires to people who received services at the office in 2020 so that the data in this study were primary data. Furthermore, this study employed simple regression data analysis techniques.

The results of this study proved that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of the people who receive services at the Gorontalo City Investment Service and One-Stop Integrated Services (DPM-PTSP). The availability of services that match their needs, desires, and expectations will affect people's perceptions of services so that they have an impact on community satisfaction. The coefficient of determination  $R^2$  is 0.936. This value means that 93.6% of the community's satisfaction at the area is influenced by the quality of service. Meanwhile, the remaining 6.4% is influenced by other unexamined variables.

Keywords: DPM-PTSP, Community Satisfaction, Service Quality