

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR SAMSAT
KOTA GORONTALO

SKRIPSI

Oleh

SHYNTHIEA FUSFITA T. DJABAR

NIM 941417068

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, 07 Desember 2021

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si
NIP: 197807042005012003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik


Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd., M.Si
NIP. 197802081999032001

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR SAMSAT
KOTA GORONTALO

Oleh

SHYNTHIEA FUSFITA T. DJABAR

NIM: 941417068

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/tanggal: Selasa, 07 Desember 2021

Waktu: 10:00 WITA

Dewan Penguji:

1. **Dr. Juriko Abdussamad, M.Si**

NIP: 196707231992032006

2. **Romy Tantu, S.Sos., M.Si**

NIP: 197401262006041001

3. **Dr. Ismet Sulila, S.E., M.Si**

NIP: 197803182006041002

4. **Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si**

NIP: 197807042005012003



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Hi. Zulaccha Ngiu, M.Pd
NIP: 196705091998032002

ABSTRAK

SHYNTHIEA FUSFITA T DJABAR. 941417068. 2021. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO. Skripsi. Jurusan S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah Bimbingan Bapak Dr. Ismet Sulila, SE, M.Si dan Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 35 masyarakat yang melakukan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi dan penyebaran kuisioner kepada responden dengan spesifikasi yang telah ditentukan, sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Dengan nilai *R square* adalah sebesar 0,855. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 85.5% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dan 14,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

SHYNTHEA FUSFITA T DJABAR. 941417068. 2021. THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON THE COMMUNITY SATISFACTION AT SAMSAT OFFICE OF GORONTALO CITY. Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Ismet Sulila, SE., M.Si. and the co-supervisor is Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si.

This present research aims at determining the impact of service quality on community satisfaction at SAMSAT (One-Stop Administration Service) Office of Gorontalo City, and it applies a quantitative approach. The research samples are 35 people who extend their Motor Vehicle Tax at SAMSAT Office of Gorontalo City. The technique of data collection applies observation, documentation, and questionnaires that are distributed to respondents with predetermined specification so that the data in this research are primary data. Meanwhile, the data analysis employs simple linear regression.

The research finding denotes that, partially, the service quality owns a positive and significant impact on the community satisfaction at SAMSAT Office of Gorontalo City, where the value of R Square is 0.855. The value indicates that the variable of service quality impacts the community satisfaction for 85.5% while the rest 14.5% is impacted by other factors excluding the service quality.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

