

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH REWARANGGA
KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**MONIKA RITI
(2017410263)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MONIKA RITI
Nim : 2017410263
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
LURAH REWARANGGA KECAMATAN ENDE TIMUR
KABUPATEN ENDE**

Ende, 18 Desember 2021

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I



Dr. Hyronimus Se, SE., MM
NIDN: 08 2909 7501

Pembimbing II



Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM
NIDN: 08 3110 8301

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Dr. Hyronimus Se, SE., M.Sc
NIDN: 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 18 Desember 2021

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi






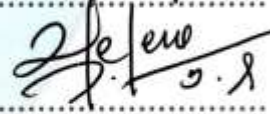

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN.08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Lamberto M. Laga, SE.,M.Sc
08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 01 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN : 08 2609 7401 | 1. |  |
| 02 | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u>
NIDN. 08 0507 8703 | 2. |  |
| 03 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 3. |  |
| 04 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN: 08 3110 8301 | 4. |  |
| 05 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN: 08 2909 7501 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR LURAH REWARANGGA KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Desember 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Desember 2021

Yang Memberi Pernyataan



Monika Riti
2017410263

MOTTO

**“Memulai Dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan
Dengan Penuh Keikhlasan, Menyelesaikan Dengan Penuh
Kebahagiaan.”**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Dia sumber segalanya Tuhan Yang Maha Kuasa.
2. Yang tersayang Bapak Yohanes Piu dan Mama Maria Nggako yang telah bersusah payah memelihara, membesarkan, mendidik, serta membiayai saya sampai dibangku kuliah.
3. Yang terkasih Kakak Nita, Irma, Rafel, Mias dan ponakanku Putri, Refano dan Sarry yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Sahabatseperjuanganku : Bastian, Ivan, Astin, Lian, Novi Sayserta teman-temanyang dengan caranya sendiri memberikan motivasi hingga terselesainya skripsi saya ini.
5. Yang tercinta Donny yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih banyak saya ucapkan kepada bapak Dr. Hyronimus Se, SE.,MM dan ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM sebagai dosen pembimbing skripsi saya.
7. Terima kasih banyak kepada seluruh dosen fakultas ekonomi beserta staf tata usaha untuk ilmu, didikan dan pengalaman berarti yang telah kalian ajarkan.
8. Kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende.
9. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Flores
10. Terima kasih untuk jasa dan kebaikan dari semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Berkat Rahmat dan Bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende”**. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak melibatkan berbagai pihak, karena itu sepatutnyalah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada para pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa dorongan semangat maupun sumbangan pemikiran yang konstruktif dalam rangka penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, secara khusus penulis menyampaikan limpah terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Dan Wakil Rektor Universitas Flores yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan fakultas ekonomi dan pembantu dekan yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur penyelenggara proses pembelajaran/ perkuliahan di tingkat fakultas.
3. Ketua program studi manajemen bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc serta para dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatiannya selama penulis menempuh proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Hyronimus Se, SE.,MM sebagai dosen pembimbing 1 dan ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM sebagai dosen pembimbing 2

yang dengan bijaksana memberikan bimbingan dan pemikiran kepada penulis skripsi ini.

5. Pimpinan kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende beserta seluruh jajarannya yang telah membantu dan memberikan data dan informasi serta akses yang demikian besar sehingga penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 yang telah turut memberikan perhatian dan motivasi kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada penulis sejak penelitian berlangsung hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapatkan atensi dan pembenahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, September 2021

Penulis

ABSTRAK

Monika Riti 2017410263 “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende.” Skripsi.Ende. Pmbimbing I Dr. Hyronimus Se, SE.,M.Sc Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende (2) Apakah ada pengaruh Kedisiplinan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende (3) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende dengan nilai sebesar 0,356 (2) Ada pengaruh signifikan kedisiplinan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende dengan nilai sebesar 0,595 (3) Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kedisiplinan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Rewarangga Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende besarnya pengaruh dengan nilai (R^2) 0,599.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Monika Riti 2017410263 "The Effect of Service Quality and Discipline on Community Satisfaction at the Rewarangga Village Head Office, Ende Timur District, Ende Regency." Thesis.Ende. Supervisor I Dr. Hyronimus Se, SE.,M.Sc Advisor II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM. Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores 2021.

This study aims to determine (1) Is there an effect of service quality on community satisfaction at the Rewarangga Lurah Office, Ende Timur District, Ende Regency (2) Is there an influence of discipline on community satisfaction at the Rewarangga Lurah office, Ende Timur District, Ende Regency (3) Is there an influence service quality and discipline on community satisfaction at the Rewarangga Village Head Office, East Ende District, Ende Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study was 96 people. Data were collected by using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study.

The results of this study indicate that, (1) There is a significant effect of service quality on community satisfaction at the Rewarangga Head Office, East Ende District, Ende Regency with a value of 0.356 (2) There is a significant influence of discipline on community satisfaction at the Rewarangga Lurah office, East Ende District, Ende Regency with a value of 0.595 (3) There is a significant effect of service quality and discipline on community satisfaction at the Rewarangga Lurah office, East Ende District, Ende Regency, the magnitude of the effect is with a value of (R²) 0.599.

Keywords: Quality of Service, Discipline and Community Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Kedisiplinan	13
2.1.2.1 Pengertian Kedisiplinan	13
2.1.2.2 Pentingnya Kedisiplinan	14
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat.	27
2.3.2 Kedisiplinan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat	28

2.3.3 Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat	29
2.4 Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi Dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.4 Defenisi Operasional Variabel	33
3.5 Jenis Dan Sumber Data	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Sumber Data	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7 Instrumen Penelitian	36
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Reliabilitas	38
3.8.3 Uji Ansumsi Klasik	38
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.10 Uji Hipotesis	40
3.11 Uji koefisien determinasi (R ²)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Rewarangga	42
4.1.1 Struktur Organisasi	44
4.1.2. Deskripsi Responden	45
4.2. Analisis Data	47
4.2.1. Uji Validitas	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.3 Pengujian Hipotesis	52

4.3.1 Hipotesis Pertama	52
4.3.2 Hipotesis Kedua	53
4.3.3 Hipotesis Ketiga	55
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	57
4.4.2 Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat	59
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kedisiplinan terhadap Kepuasan Masyarakat	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penduduk Kelurahan Rewarangga Kecamatan Ende Timur Tahun 2019-2020	2
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas	47
Tabel 4.4 Tabel Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.5 Uji Normalitas	50
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.7 Uji Heteroskedasitas	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	52
Tabel 4.9. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	54
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kedisipilnan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	55
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	56
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisipilnan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Rewarangga	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN REWARANGGA	44
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur	47