

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT MELALUI PERILAKU PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN NGADA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH:**

**TERESIA SUSANA DHONE LAKA  
2021410409**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : TERESIA SUSANA DHONE LAKA**

**Nim : 2021410409**

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PERILAKU  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA**

**Ende, 29 Agustus 2025**

**Telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Flores**

**Pembimbing I**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc  
NIDN. 0826097401**

**Pembimbing II**



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

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



**Maria Endang Jamu, SE.,MM  
NIDN. 08 1410 9101**

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

Hari : Jumat


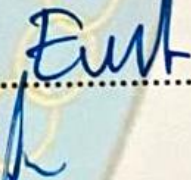
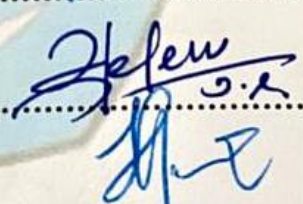
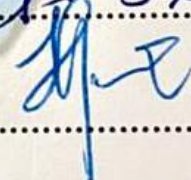
Tanggal : 29 Agustus 2025

Mengesahkan, **Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis** **Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc** **Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
NIDN. 08 2609 7401 NIDN. 08 1410 9101

**Tim Penguji:**

- |    |   |    |       |
|----|---|----|-------|
| 01 | <b><u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u></b><br>NIDN. 08 2507 7101              | 1. | ..... |
| 02 | <b><u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u></b><br>NIDN. 08 1410 9101               | 2. | ..... |
| 03 | <b><u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u></b><br>NIDN. 08 2706 7101                | 3. | ..... |
| 04 | <b><u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u></b><br>NIDN. 08 3110 8301 | 4. | ..... |
| 05 | <b><u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u></b><br>NIDN. 08 2609 7401    | 5. | ..... |
- 
- 
- 
- 



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PERILAKU PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 29 Agustus 2025 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, 29 Agustus 2025  
Yang Memberi Pernyataan



**Teresia Susana Dhone Laka**  
**2021410409**

## **MOTTO**

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”

(Matius 21:22)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah dan kasih setia-Nya yang selalu senantiasa mengiringi langkah dan masa depan penulis yang penuh harapan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yakobus Laka dan Mama Maria Mite. Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Yang telah memberikan semangat, dukungan material dan mendo'akan serta keikhlasannya demi pendidikan anaknya untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semua berkat, do'a dan dukungan bapak dan mama saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi bapak dan mama.
3. Kepada kakak Patris Lado, kakak Yuli Bebhe, dan kakak Sintus Sari. Terima kasih atas segala do'a, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
4. Ponakan-ponakanku tersayang: Salva Mite, Riani Liku, dan Alizka Ene. Kalian selalu membawa semangat dan keceriaan di hari-hari saya. Semoga kelak kalian juga bisa semangat meraih cita-cita.
5. Sahabat-sahabat saya: Emo, Macy, Yolana, Irsan, Andha. Terimakasih telah menjadi rumah berkumpul yang hangat, kompak dan menyenangkan, serta selalu menerima kekurangan dan kelemahan dari satu sama lain. Suka maupun

duka telah kita lalui bersama selama menempuh Pendidikan S1 ini, semoga senantiasa diberikan kemudahan kedepannya, dan sampai bertemu kembali bersama kesuksesan di masa depan.

6. Adik-adik kos Liverpool: Restyn, Tesa, Densy, Stefin, Mira, Jeni, dan Wulan. Terima kasih sudah jadi keluarga kecil yang penuh warna. Dukungan, canda tawa, dan kebersamaan kita akan selalu saya kenang.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang telah memotivasi penulis dalam proses perkuliahan dan proses penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Almamater tercinta, Universitas Flores, terima kasih telah menjadi rumah tempat saya bertumbuh, belajar, dan menempa diri untuk menjadi pribadi yang lebih tangguh dan bijaksana.
9. Agama, Nusa, dan Bangsa tercinta, semoga ilmu dan langkah ini kelak bisa membawa manfaat bagi tanah tempat saya berpijak dan bagi sesama yang membutuhkan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pada Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PERILAKU PELAYANAN PUBLIC PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam meraih gelar sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende, penulis menyadari bahwa manusia tidak ada yang sempurna, maka pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang memberikan bantuan, arahan, dan dorongan selama penulis belajar. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores yang sudah membuka Lembaga Pendidikan di daerah Flores kepada semua pihak untuk belajar di lembaga ini.
2. Bapak Dr. Willybrordus Lanamana, S.E., M.M.A., selaku Rektor Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores dan selaku pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan proposal sampai skripsi.

4. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
5. Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS.,MM selaku pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan proposal sampai skripsi.
6. Bapak Gerardus Reo, S.E,M.Si yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Ende, Agustus 2025

Penulis

Teresia Susana Dhone Laka

## ABSTRAK

**Teresia Susana Dhone Laka Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Sarjana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Pembimbing II: Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada (3). pengaruh perilaku pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier dan Analisis Path digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada, dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,845 (2) ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap perilaku pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,862. (3) ada pengaruh positif dan signifikan perilaku pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,419. (4) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui perilaku pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ngada dengan nilai ( $\beta$ ) sebesar 0,361.

**Kata kunci;** *Kualitas Layanan, Perilaku Layanan Publik. Kepuasan Masyarakat*

## ABSTRACT

**Teresia Susana Dhone Laka Faculty of Economics and Business, Undergraduate Program Title: The Influence of Service Quality on Public Satisfaction through Public Service Behavior at the Department of Population and Civil Registration, Ngada Regency Advisor I: Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Advisor II: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., M.M.**

---

This study aims to examine: (1) the influence of service quality on public satisfaction at the Department of Population and Civil Registration, Ngada Regency; (2) the influence of service quality on public service behavior at the same institution; (3) the influence of public service behavior on public satisfaction; and (4) the influence of service quality on public satisfaction through public service behavior. This research is a causal study using a quantitative approach. The sample consisted of 98 respondents who had received services from the Department of Population and Civil Registration, Ngada Regency. Data were collected through a questionnaire that had been tested for both validity and reliability. Hypotheses were tested using linear regression and path analysis. The results show that: (1) service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with a beta ( $\beta$ ) value of 0.845; (2) service quality has a positive and significant effect on public service behavior, with a beta ( $\beta$ ) value of 0.862; (3) public service behavior has a positive and significant effect on public satisfaction, with a beta ( $\beta$ ) value of 0.419; and (4) service quality has a positive effect on public satisfaction through public service behavior, with a beta ( $\beta$ ) value of 0.361.

**Keywords: Service Quality, Public Service Behavior, Public Satisfaction**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Perilaku Pelayanan Publik.....	12
2.1.3 Kepuasan Masyarakat .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19

2.3 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Pelayanan Publik.....	21
2.3.3 Pengaruh Perilaku Pelayanan Public Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	22
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Perilaku Pelayanan Publik Sebagai Variabel Mediasi. ....	23
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1 Populasi .....	25
3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data .....	27
3.4.1 Jenis Data.....	27
3.4.2 Sumber Data.....	28
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.7 Pengukuran Instrumen Penelitian .....	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.7.4 Uji Hipotesis .....	33
3.8 Analisis Data Penelitian .....	34
3.8.1 Analisis Jalur (Path Analysis) .....	34

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.....	38
4.1.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.....	40
4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian .....	40
4.2.1 Deskripsi Responden.....	40
4.2 Uji Instrumen Penelitian .....	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	48
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.3.1 Uji Normalitas.....	49
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	50
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.3.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	52
4.3.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dengan variabel Moderasi .....	53
4.4 Uji Hipotesis atau Uji T .....	54
4.4.1 Hipotesis Pertama .....	54
4.4.2 Hipotesis Kedua .....	56
4.4.3 Hipotesis Ketiga .....	58
4.4.4 Hipotesis Keempat (Uji F) .....	60
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	62
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	62

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dimoderasi Perilaku Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.....	64
4.5.3 Pengaruh Perilaku Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.....	66
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perilaku Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	72

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2	Skor Jawaban Responden.....	30
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Umur .....	42
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima .....	44
Tabel 4.5	Tabel Uji Validitas .....	46
Tabel 4.6	Tabel Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7	Uji Normalitas Data .....	50
Tabel 4.8	Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.9	Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.10	Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	55
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	56
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dimoderasi Perilaku Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	57
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan dimoderasi Perilaku Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	58
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Perilaku Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	59

Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Perilaku Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	60
Tabel 4.17 Uji F.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada .....	40
Diagram 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	43
Diagram 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Di Terima.....	45
Gambar 4.4 Uji Scatter Plot .....	52