PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.4, No.4, Juni 2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo Tahun 2024

A.Bau Salman[1], Kori Hartono[2] Fuji Pratiwi[3], Nurfakimah[4]
Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng
E-mail : andibausalman@laamddukelleng.ac.id

Article History:
Received: 03 Mei 2025
Revised: 08 Juni 2025
Accepted: 11 Juni 2025

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo.Populasidalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo. Jumlah sampel sebanyak 82. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji T.Dari hasil analisis regresi linear sederhana diketahui nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,499 dimana nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,000 yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan nilai koefisien regresi melebihi nilai signifikansi. Hasil analisis korelasi menunjukkan nilai sebesar 0,676 yang artinya kualitas pelayanan (X) memiliki tingkat hubungan yang positif kuat dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil analisis koefisien determinasi yaitu sebesar 0,457 yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 45,7%. Hasil analisis uji T diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 8,210 > t_{tabel} sebesar 1,664 dan signifikansinya sebesar 0,000< 0,05 yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi atau institusi harus memahami bahwa kepuasan masyarakat merupakan kunci kesuksesan jangka panjang. Masyarakat yang puas tidak hanya akan menjadi pelanggan setia, tetapi juga dapat memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan citra organisasi atau institusi.

.....

Menurut Goeth dan Davis dalam (Natasyah, 2022) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi ataumelebihi harapan. Menurut Arianto (2018 : 83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebetuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Organisasi penyediaan layanan atau lembaga memegang peranan penting dalam kelancaran aktivitas organisasi. Pelayanan yang diberikan tidak hanya membantu kebutuhan masyarakat saja, namun juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kualitas pelayanannya

Di era otonomi daerah, aparatur pemerintah diharapkan lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik daerah, yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan, aparatur pemerintah tentu harus mengedepankan profesionalisme dan kompetensi penyelenggaraan pelayanan dalam seluruh aspek penilaian, baik dari segi pendidikan, keterampilan, pengalaman, moral, komitmen dan aspek lainnya.

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang dilakukan pada wilayah kerja Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo bahwa kualitas pelayanannya belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditandai dengan pelayanan yang diberikan para pegawai kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat, sarana dan prasarana yang kurang memadai, terkadang pegawai yang bersangkutan tidak berada pada kantor saat itu.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo. Memiliki tugas dalam melaksanakan kebijakan dibidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menjadi sangat relevan. Melalui penelitian ini kita dapat memahami faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta mengevaluasi efektivitas upaya yang dilakukan oleh organisasi atau institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

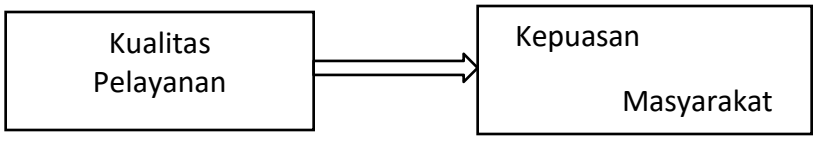
TINJAUAN TEORI

Menurut Hamali (2023) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.

Menurut Manengal (2021) Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kepuasaan masyarakat adalah pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh publik, yang melibatkan perbandingan antara harapan dan kebutuhan mereka (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014).

Kerangka Konseptual



PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.4, No.4, Juni 2025

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menekankan pada analisis data data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistik. Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo. Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelian ini yaitu data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder.Adapun populasi dalam penelitian ini diambil dari semua masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo, jumlah masyarakat yang menerima pelayanan yaitu berata-ratakan 471 orang perbulannya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 responden.

METODE ANALISIS DATA

1. Uji validitas adalah untuk mengukur valid atau tidaknya suatu tanggapan responden terhadap kuesioner.
2. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan yang positif atau negatif. Persamaan regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2017:260) adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :
Y = garis regresi / variable response (variabel dependen)
a = konstanta (intersep), perpotongan dengan sumbuvertical
b = koefisien regresi (slope)
X = variabel bebas/ predictor(variabel independen)

3. Koefisien Korelasi (r)

Menurut Ghozali (2018), pengujian koefisien korelasi merupakan uji untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila kedua variabel berbentuk interval atau rasio. Jika angka koefisien korelasi menghasilkan nilai positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan yang searah atau disebut dengan korelasi positif, maka variabel bebas mengalami kenaikan maka variabel terikat juga mengalamai kenaikan.

4. Koefisien Determinasi (r^2)

Menurut Ghozali (2018), Uji koefisien korelasi (R^2) merupakan untuk mengukur seberapa jauh model dapat menerangkan variasi dari variabel yang independen. Koefisien determinasi menunjukkan suatu proposisi dari varian yang dapat diterapkan oleh persamaan regresi terhadap variasi total. Nilai r^2 akan berkisar 0 sampai 1. Nilai $r^2 = 1$ menunjukkan bahwa 100% total variasi diterapkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas, X_1 mampu menerapkan variabel Y sebesar 100%. Sebalikanya apabila $r^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total yang diterangkan oleh variabel bebas dari persamaan regresi.

5. Untuk

uji hipotesis digunakan uji T, dimana uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang kemudian dibagikan kepada responden yang merupakan sampel dalam penelitian ini, dimana kuesioner tersebut dibagikan secara langsung oleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo dan sebagian secara online dengan menggunakan link. Adapun kuesioner yang dibagikan yaitu sebanyak 82 responden yang sesuai dengan keperluan peneliti dan semua kuesioner tersebut telah diisi dan terjawab dengan lengkap oleh respondensehingga telah memenuhi kriteria dan kuesioner tersebut layak untuk di analisis.

Tabel 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	LAKI LAKI	23	28.0	28.0
	PEREMPUAN	59	72.0	72.0
	Total	82	100.0	100.0

Sumber: Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 2.Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	36	43.9	43.9
	Pegawai Swasta	4	4.9	4.9
	Ibu Rumah Tangga	6	7.3	7.3
	PNS/TNI/POLRI	7	8.5	8.5
	Pengusaha	8	9.8	9.8
	Lainnya	21	25.6	25.6
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Pernyataan 1
(Bangunan kantor tempat pelayanan layak dan memadai)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	2	2.4	2.4
	S	38	46.3	46.3
	SS	42	51.2	51.2
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Pernyataan 2
(Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilanmenarik)

		Frequency	Percent	Valid Percent
	KS	1	1.2	1.2

Valid	S	39	47.6	47.6
	SS	42	51.2	51.2
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Pernyataan 3
(Pegawai memberikan pelayanan yang baik dan tepa waktu)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	3	3.7	3.7
	S	42	51.2	51.2
	SS	37	45.1	45.1
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Pernyataan 4
(Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2
	KS	5	6.1	6.1
	S	41	50.0	50.0
	SS	35	42.7	42.7
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Pernyataan 5
(Pegawai kantor menerima dan melayani masyarakat denga baik)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	5	6.1	6.1
	S	33	40.2	40.2
	SS	44	53.7	53.7
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 8. Kualitas Pelayanan Pernyataan 6
(Pegawai kantor melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dengan waktu yang tepat)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	4	4.9	4.9
	S	45	54.9	54.9
	SS	33	40.2	40.2
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 9. Kualitas Pelayanan Pernyataan 7
(Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan pengurusan)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	5	6.1	6.1
	S	51	62.2	62.2
	SS	26	31.7	31.7
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024

Tabel 10. Kualitas Pelayanan Pernyataan 8
(Pegawai kantor bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	1	1.2	1.2
	S	36	43.9	43.9
	SS	45	54.9	54.9
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024

Tabel 11. Kualitas Pelayanan Pernyataan 9
Pegawai kantor melayani masyarakat dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan).

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	STS	1	1.2	1.2
	KS	6	7.3	7.3
	S	36	43.9	43.9
	SS	39	47.6	47.6
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 12. Kualitas Pelayanan Pernyataan 10
(Pegawai kantor selalu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	2	2.4	2.4
	S	45	54.9	54.9
	SS	35	42.7	42.7
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 1
(Masyarakat merasa puas dengan persyaratan di setiap Pengurusan yang tidak memberatkan)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	3	3.7	3.7
	S	43	52.4	52.4

	SS	36	43.9	43.9
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 2
(Masyarakat merasa puas dengan prosedur pelayanan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mudah di mengerti olehmasyarakat)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	5	6.1	6.1
	S	49	59.8	59.8
	SS	28	34.1	34.1
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 3
(Masyarakat merasa puas dengan proses penyelesaian pengurusan tepat waktu)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	2	2.4	2.4
	S	47	57.3	57.3
	SS	33	40.2	40.2
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 4
(Masyarakat merasa puas dengan biaya yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	TS	1	1.2	1.2
	KS	2	2.4	2.4
	S	51	62.2	62.2
	SS	28	34.1	34.1
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 5
(Masyarakat merasa puas dengan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	1	1.2	1.2
	S	50	61.0	61.0
	SS	31	37.8	37.8
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 6
(Masyarakat merasa merasa puas apabila dilayani oleh petugas yang

kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	2	2.4	2.4
	S	43	52.4	52.4
	SS	37	45.1	45.1
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 7
(Masyarakat merasa puas dengan pegawai kantor yang selalu serius dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	KS	1	1.2	1.2
	S	48	58.5	58.5
	SS	33	40.2	40.2
	Total	82	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data kuesioner (2024)

Tabel 20. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
1	0,560	0,1829	Valid
2	0,602	0,1829	Valid
3	0,638	0,1829	Valid
4	0,676	0,1829	Valid
5	0,684	0,1829	Valid
6	0,714	0,1829	Valid
7	0,706	0,1829	Valid
8	0,518	0,1829	Valid
9	0,581	0,1829	Valid
10	0,600	0,1829	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS 29 (2024)

Tabel 21. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Pernyataan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
1	0,769	0,1829	Valid
2	0,673	0,1829	Valid
3	0,733	0,1829	Valid
4	0,695	0,1829	Valid
5	0,749	0,1829	Valid
6	0,720	0,1829	Valid
7	0,634	0,1829	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS 29 (2024)

Tabel 22. Regresi Linear Sederhana / Coeficients

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**8.496**	2.694		3.154	.002
	KUALITAS PELAYANAN	**.499**	.061	.676	**8**.210	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT						

Sumber : Hasil olah data SPSS 29, 2024

Dari persamaan tersebut ,maka dapat diberikan penjelasan yaitu, a = 8,496 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0 atau tanpa dipengaruhi oleh variabel apapun. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat (Y), dan b = 0,499 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 digit maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,499 sebaliknya setiap penurunan kualitas pelayanan sebesar 1 digit maka akan mengurangi kepuasan masyarakat sebesar 0,499.Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 8,496 Menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin bepengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien X = 0,499 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Tabel 23. Koefisien Korelasi / Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	**.676**[a]	.457	.450	2.011
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN				

Sumber : Hasil olah data SPSS 29, 2024

Dari tabel 23 diatas, maka dapat dikatakan bahwa besarnya korelasi / hubungan antara variabel independent (bebas) dengan variabel dependent (terikat) adalah 0,676 , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan variabel kepuasan masyarakat.

Tabel 24. Koefisien Determinasi / Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676[a]	**.457**	.450	2.011
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN				

Sumber : Hasil olah data SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel 24 di atas, maka diperoleh nilaikoefisien determinasi

(r^2) sebesar 0,457 dengan persentase sebagai berikut :

KD = 0,457 x 100%

= 45,7%

Yang artinya nilai koefisien determinasi (r^2) pada penelitian ini adalah sebesar 45,7% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo, dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 25. Uji T / Coefficients

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.496	2.694		3.154	.002
	KUALITAS PELAYANAN	.499	.061	.676	**8.210**	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT (Y)						

Sumber : Hasil olah data SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel 25 diatas, maka dapat diperoleh nilai T_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 8,210.Untuk memperoleh nilai dari t_{tabel} :

Df = $(\alpha ; n - k)$

Dimana :

α = 5% = 0.05

n = jumlah sampel

k = jumlah prediktor

Sehingga diperoleh nilai dari T_{tabel} sebagai berikut :Df = (0,05 ; n – k)

= (0,05 ; 82 – 2)

Df = (0,05 ; 80) = 1,664

Untuk mencari nilai t_{tabel} diatas , dapat ditemukan pada tabel distribusi T, baris probabilitas atau tingkat signifikan 0,05 satu arah dan kolom ke 80 ditemukan nilai T_{tabel} 1,664. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

KESIMPULAN

Dari rumusan masalah yang di ajukan, dari hasil analilis data yang digunakan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten

Wajo Tahun 2024 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 45,7% terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Djemma, S.A & Andi Sumangelipu. 2022. Pedoman Penulisan SkripsiProgram Studi Ilmu Hukum, Manajemen, Bisnis Digital Edisi 2022. Sengkang. Institut Lamaddukelleng Ilmu Hukum Dan Ekonomi.

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, *11*(2), 498-504.

Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, *1*(2), 83-101.

Hamali, A. Y., & SS, M. (2023). *Pemahaman manajemen sumber daya manusia*. Caps.

Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, *2*(1), 42-46.

Sugiyono. 2017. Probability Sampling. (Online). Diakses dari https://digilib.sttkd.ac.id/1805/4/BAB%20III%20SKRIPSI%20-%20FINDA%20SEPTIYA%20PUSPITASARI_4.pdf pada 7 Maret 2024

Sugiyono. 2019. Analisis Regresi Linier Sederhana. (Online). Diakses dari http://repository.unpas.ac.id.55931/5/BAB%20III%20METOD E%20PENELITIAN.pdf pada 7 Maret 2024.

Ghozali. 2018. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi. (Online). Diaksesdarihttps://dspace.uc.a.id/bitstream/handle/123456789/2741/BAB%20III.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=3.5.2.3%20Koefisien%20Korelasi%20(R,variabel%20berbentuk%20interv al%20atau20ratio pada 5 Maret 2024