

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SUMBERAGUNG  
KECAMATAN BRONDONG KABUPATEN LAMONGAN  
(Studi Penerapan Kepuasan Masyarakat)**

**Skripsi**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1  
Program Studi Manajemen



**Oleh :**

**Nama : Muhammad Abduh**

**NIM : 2001010105**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

**2024**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SUMBERAGUNG  
KECAMATAN BRONDONG KABUPATEN LAMONGAN  
(Studi Penerapan Kepuasan Masyarakat)**

**Oleh :  
Muhammad Abduh  
2001010105**

Lamongan, 20 Juni 2024  
Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Yulie Wahyuningsih, SE., MM.  
NIDN. 0719077802

Masruroh, SE., M.Sc.  
NIDN. 0715128305

## LEMBAR PENGESAHAN

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SUMBERAGUNG KECAMATAN BRONDONG KABUPATEN LAMONGAN**

**(Studi Penerapan Kepuasan Masyarakat)**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Muhammad abduh**  
NIM : **2001010105**  
Program Studi : **S1Manajemen**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal 10 Dan  
Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima Sebagai Kelengkapan Guna  
Mencapai Drajat Sarjana Ekonomi Pada Universitas Muhammadiyah Lamongan.

#### **Susunan Majelis Penguji:**

Penguji I : 1. Suyitno, S.E., M.M ( )  
NIDN. 0711077303

Penguji II : 2. Dr Yulie Wahyuningsih, SE.,MM. ( )  
NIDN. 0719077802

Penguji III : 3. Masruroh, S.E., M.Sc. ( )  
NIDN. 0715128305

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yulie Wahyuningsih, S.E., M.M  
NIDN. 071907780

Suyitno, S.E., M.M  
NIDN. 0711077303

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Muhammad Abduh**  
NIM : 2001010105  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [muhammadabduh305@gmail.com](mailto:muhammadabduh305@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisms) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lamongan, 20 Juni 2024  
Yang Membuat Pernyataan

**Muhammad Abduh**

## **MOTTO**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”. (QS. Al Mujadalah : 11)

“Ilmu itu lebih baik dari pada harta,  
Ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim  
sedangkan harta dikenai hukum.  
Harta bisa berkurang karena penggunaan, sedangkan ilmu akan bertambah  
bila digunakan”. (Ali Bin Abu thalib)

## **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Intensi Kepuasan Masyarakat Kantor Desa. Subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Desa Sumberagung. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode Kuantitatif. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap intensi kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of service quality to the customers' purchase intention moderated by customers' satisfaction in Alfamart mini market in Pekalongan. The subject in this study was consumers who had shopped at Alfamart mini market, especially Alfamart located on Jl. Urip Sumoharjo Pekalongan. In this study, sample of 100 respondents were selected using purposive sampling and convenience sampling. Analysis tool used in this study is the Moderator Regression Analysis (MRA). Based on the analysis that have been made the results are the quality of service significantly influence consumers purchase intentions, customers' satisfaction is significantly moderated the effect of quality of service to the intense of consumers' purchases.*

**Keywords:** *Service Quality and Community Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Di Desa Sumberagung Kecamatan Brondong”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Suyitno, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Lamongan yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi S1 Manajemen.
2. Ibu Yulie Wahyuingsih, S.E., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penuli hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Lamongan, 24 juni 2024

Muhammad abduh

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                        | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                         | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....           | iv   |
| MOTTO .....                                     | v    |
| INTISARI .....                                  | vi   |
| ABSTRACT.....                                   | vii  |
| KATA PENGANTAR.....                             | viii |
| DAFTAR ISI.....                                 | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                               | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                              | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xiv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                         | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....            | 5    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                     | 5    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                    | 6    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....       | 7    |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....         | 7    |
| 2.2 Landasan Teori .....                        | 10   |
| 2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian ..... | 20   |
| 2.4 Kerangka Pemikiran .....                    | 20   |
| 2.5 Hipotesis .....                             | 21   |
| BAB 3 METODE PENELITIAN .....                   | 23   |
| 3.1 Desain Penelitian.....                      | 23   |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....        | 24   |
| 3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....              | 25   |
| 3.4 Jenis Data .....                            | 26   |
| 3.5 Instrumen Penelitian .....                  | 27   |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                | 30   |

|                                             |                                                    |    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 3.7                                         | Definisi Operasional Variabel .....                | 32 |
| 3.8                                         | Teknik Analisis Data dan Pengujian Hepotesis ..... | 33 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                                    | 36 |
| 4.1                                         | Gambaran Umum Objek Penelitian .....               | 36 |
| 4.2                                         | Deskripsi Data.....                                | 66 |
| 4.3                                         | Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....               | 71 |
| 4.4                                         | Hasil Pengujian Hipotesis .....                    | 75 |
| 4.5                                         | Pembahasan.....                                    | 76 |
| BAB 5 .....                                 |                                                    | 77 |
| PENUTUP.....                                |                                                    | 77 |
| 5.1                                         | KESIMPULAN.....                                    | 77 |
| 5.2                                         | KETERBATASAN.....                                  | 78 |
| 5.3                                         | IMPLIKASI .....                                    | 78 |
| 5.4                                         | SARAN .....                                        | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                        |                                                    | 80 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....                            | 7  |
| Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....                               | 29 |
| Tabel 4.1 Daftar Nama Kepala Desa Sumberagung.....             | 57 |
| Tabel 4.2 batas-batas wilayah desa sumberagung.....            | 60 |
| Tabel 4.3 Jumlah semua penduduk dua dusun.....                 | 61 |
| Tabel 4.4 data golongan umur.....                              | 62 |
| Tabel 4.5 Penduduk tingkat pendidikan.....                     | 63 |
| Tabel 4.6 Jumlah penduduk mata pencaharian.....                | 64 |
| Tabel 4.7 kesejahteraan warga.....                             | 64 |
| Tabel 4.8 Pengangguran.....                                    | 64 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Frekuensi Berdesarkan Jenis Kelamin.....   | 68 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden..... | 68 |
| Tabel 4.11 Data hasil jawaban responden variabel (X).....      | 69 |
| Tabel 4.12 Data hasil jawaban responden variabel (Y).....      | 70 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....       | 21 |
| Gambar 4.1 pendopo desa sumberagung..... | 37 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : lembaran kuesioner**

**Lampiran 2 : lembaran kartu bimbingan 1**

**Lampiran 3 : lembaran kartu bimbingan 2**