

**STIE BINA KARYA
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STRATA I
TEBING TINGGI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI
PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Rambutan Kota Tebing Tinggi)**

SKRIPSI

OLEH

NIKITA DHEA YOLANDA (21110135)

VANIA VALENSIA PURBA (21110001)

MANAJEMEN



**GUNA MEMENUHI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PENDIDIKAN PADA PROGRAM AHLI MADYA AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINA KARYA
TEBING TINGGI**

2025

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Rambutan Kota Tebing Tinggi)

Nikita Dhea Yolanda

Vania Valensia Purba

Prodi S1 Manajemen STIE Bina Karya Tebing Tinggi

nikitadheayolanda27315@gmail.com

saya43433@gmail.com

Dosen Pembimbing-I :

Rusmewahni, S.E, M.Si

Dosen Pembimbing-II :

Prof. Dr. Cia Cai Cen, M.Si, CMA

Sumber daya manusia merupakan komponen kunci dalam semua organisasi, sehingga sumber daya manusia memiliki peran besar dalam menentukan kemajuan atau penurunan suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi terhadap kepuasan masyarakat. Populasi penelitian sebanyak 4.344 masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan dari PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi dengan menggunakan rumus Taro Yamane dan Isaac and Michael diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 orang. Adapun tempat penelitian di Kecamatan Rambutan, Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan(X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y). Kinerja pegawai(X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y), Secara simultan, kedua variabel independen (kualitas pelayanan(X1), kinerja pegawai(X2)) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat(Y). Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan pegawai PDAM dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Publik

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI TO THE SATISFACTION OF THE COMMUNITY (Case Study on the Community of Rambutan District, Tebing Tinggi City)

Nikita Dhea Yolanda

Vania Valencia Purba

S1 Management Study Program STIE Bina Karya Tebing Tinggi

nikitadheayolanda27315@gmail.com

saya43433@gmail.com

Supervisor-I :

Rusmewahni, S.E, M.Si

Supervisor-II :

Prof. Dr. Cia Cai Cen, M.Si, CMA

Human resources are a key component in all organizations, so human resources have a big role in determining the progress or decline of a company. This study aims to find out the influence of service quality and performance of PDAM Tirta Bulian employees of Tebing Tinggi City on community satisfaction. The research population of 4,344 people who have received services from PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi using the Taro Yamane and Isaac and Michael formulas obtained a sample of 98 people. As for the research site in Rambutan District, the research method used is a quantitative approach with data collection techniques using the distribution of questionnaires. The results of this study show that the quality of service (X1) has an effect on community satisfaction (Y). Employee performance (X2) affects community satisfaction (Y), simultaneously, the two independent variables (service quality (X1), employee performance (X2)) have a significant effect on community satisfaction (Y). Based on the results of this study, it can be concluded that the quality of service and performance provided by PDAM employees can provide satisfaction to the community.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Public Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu aset yang berharga pada sebuah organisasi atau perusahaan adalah Sumber Daya Manusia, karena manusia memiliki potensi untuk menciptakan nilai tambah melalui inovasi, efisiensi kerja, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk memperhatikan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah yang paling utama yang harus dilakukan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan komponen kunci di semua organisasi, sehingga sumber daya manusia memiliki andil yang besar dalam menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan.

Kinerja pegawai merupakan hal yang utama yang dilihat perusahaan untuk melakukan penilaian dan evaluasi kerja. Peningkatan kinerja pegawai menjadi tolak ukur apa yang telah dilakukan sebagai pelaksana dalam kegiatan serta dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Menurut (Pramulaso, 2020), Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya sangat mendukung keberhasilan instansinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta juga dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

PDAM Tirta Bulian berada di Jl. Pusara Pejuang No.5 Tebing Tinggi, Kota Tebing Tinggi, Provinsi Sumatera Utara, yang bergerak dibidang pelayanan kepada masyarakat yaitu berupa air bersih. Perusahaan ini bertujuan sebagai penyelenggaraan pelayanan umum (*public services*) dengan fungsi sosial dan fungsi bisnis serta sebagai sumber pendapatan asli daerah namun tetap berpegang teguh pada syarat-syarat efisiensi efektivitas, prinsip ekonomi perusahaan dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pegawai PDAM Tirta Bulian senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggannya, upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai bersifat responsif. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat Kecamatan Rambutan Kota Tebing Tinggi Pemilihan untuk objek penelitian ini karena adanya masalah kinerja pegawai khususnya pada bagian pelayanan. Berikut untuk dapat melihat hasil rekapitulasi kegiatan para pegawai selama 1 tahun terakhir:

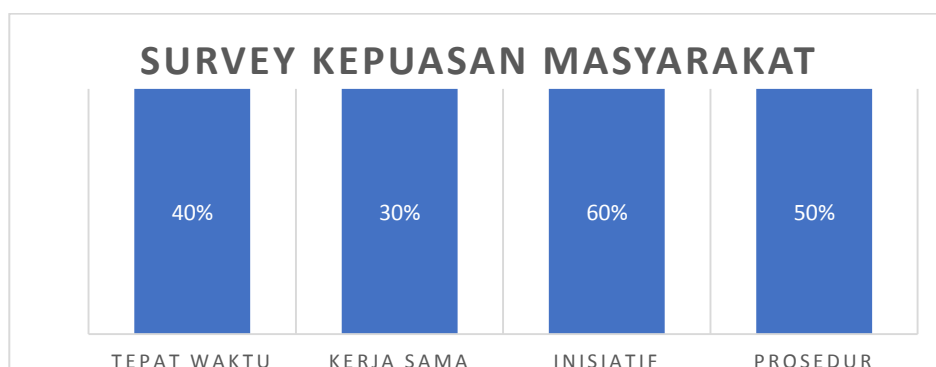
Tabel 1.1
Hasil Data Kegiatan Kerja pada PDAM Tirta
Kota Tebing Tinggi Tahun 2024

No.	Kegiatan	Tahun 2024	Kecamatan
1.	Pengecekan meteran air	12	Kecamatan Rambutan
2.	Perbaikan pipa dinas bocor	39	Kecamatan Rambutan
3.	Pembuangan saluran kotoran pipa besar	12	Kecamatan Rambutan
	Jumlah	63	

Sumber: PDAM Tirta Bulian 2025

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2024 terdapat 63 kejadian yang ditangani oleh PDAM. Dengan tabel diatas peneliti melihat data tersebut untuk dapat meneliti masyarakat atas kepuasan pelayanan yang diberikan petugas PDAM. Berikut dapat dilihat survey kepuasan masyarakat pada tahun 2025

Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025



Sumber : PDAM 2025

Gambar 1.1
Survey Kepuasan Masyarakat

Dari gambar 1.1 menunjukkan bahwa dalam 1 tahun terakhir penilaian dari ketepatan waktu terdapat 40% masyarakat yang merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Respon time* yang telah ditetapkan. Kemudian terdapat 30% masyarakat yang merasa bahwa kerja sama dari para petugas PDAM sudah efektif. Selanjutnya terdapat 60% penilaian dari survey masyarakat tentang inisiatif yang tinggi dari petugas PDAM dalam melaksanakan tugas yang berhubungan langsung melayani masyarakat dan kemudian terdapat 50% masyarakat yang merasa bahwa petugas PDAM melakukan pekerjaannya yang sesuai dengan prosedur pelayanan.

Tujuan utama dari PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi dalam melayani masyarakat adalah membangun kepuasan masyarakat. Menurut Wijayanti

(2017:186) dalam (Sudaryono, 2019) mengemukakan bahwa, “Kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen”.

Adapun hasil pra survey dari kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Ananda et al., 2023) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan *Level of Public Satisfaction with Performance Health services*” menunjukkan bahwa adanya pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam mempertahankan kepuasan masyarakat dibutuhkan kinerja pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah Kinerja Pegawai Lapangan. Menurut (Darda et al., 2022) Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dapat disimpulkan kinerja pegawai adalah suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standart dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya.

Menurut (Istanti, 2020) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis GAP

Kecamatan Simokerto Surabaya”. Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Menurut (Simamora, 2006) dalam (Istanti, 2020) kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian definisi kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins, 2008) dalam (Istanti, 2020).

Dari pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa kinerja adalah kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang diperoleh selama periode waktu tertentu dan meliputi elemen-elemen seperti kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, dan kemampuan bekerja sama. Kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Untuk mengukur kinerja pegawai bidang lapangan pada PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi, peneliti melakukan pra survey terhadap 30 masyarakat Kecamatan Rambutan yang sudah menerima pelayanan dari PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi yang memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Pra Survey Kinerja Pegawai Pada PDAM Tirta Bulian Tebing Tinggi

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1.	Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat	13	14,33%	17	56,7%
2.	Rekan kerja dapat bekerja sama dengan baik	12	40%	18	60%
3.	Para petugas PDAM mempunyai inisiatif yang tinggi dalam melakukan tugasnya	9	9,30%	21	70%
	Rata-rata	18,33	21,21%	18,67	62,23%

Sumber: Masyarakat Kecamatan Rambutan 2025

Dari hasil prasurvey pada tabel 1.3 tentang kinerja pegawai menunjukkan adanya 21,21% Masyarakat yang merasa bahwa kinerja dari pegawai yang cukup baik dan selebihnya sejumlah 62,23% masyarakat masih banyak yang merasa kualitas yang diberikan, kerja sama, dan inisiatif dari pegawai PDAM kurang baik.

Berdasarkan hasil pra survey terhadap kinerja pegawai dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang tidak puas terhadap hasil kinerja pegawai pada PDAM. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Siburian et al., 2021) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara” adanya pengaruh yang sanga signifikan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan strategi dasar bisnis atau karakteristik untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat. Menurut (Sudaryono, 2019) menyatakan bahwa, “Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung” Kualitas pelayanan yang ramah, baik, cepat dan tepat masyarakat akan merasa dihargai dan menciptakan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi PDAM Tirta Bulian yang dimana apabila pegawai memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan pegawai juga berdampak baik, namun sebaiknya jika kualitas pelayanan yang diberikan pegawai menurun dalam bekerja maka

kinerja yang dihasilkan pegawai juga kurang maksimal. Dimana dengan adanya kinerja pegawai yang baik maka adakan muncul kualitas pelayanan yang baik pula sesuai dengan apa yang diinginkan atau dibutuhkan masyarakat pada umumnya. Menurut (Cesariana et al., 2022). Kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan atau harapan konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kualitas pelayanan setelah menerima pelayanan yang diberikan dari Pegawai Lapangan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi, dengan ini bisa diketahui tingkat pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Penelitian ini diharapkan Pegawai Lapangan PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi lebih meningkatkan lagi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan tetap berlandaskan pada azas kemanusiaan.

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dari petugas PDAM maka dilakukan presurvey sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Pra Survey Tentang Kualitas Pelayanan Pdam Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1.	Petugas Pdam handal dalam menangani pelayanan yang diberikan masyarakat	11	36,7%	19	63,3%
2.	Petugas Pdam melakukan pekerjaan dengan ikhlas serta mampu memahami keinginan masyarakat	8	26,7%	22	73,3%
3.	Petugas Pdam memberikan respon yang tepat dalam bertindak	10	33,3%	20	66,7%
	Rata-rata	9,67	32,23%	20,33	67,77%

Sumber: Masyarakat Kecamatan Rambutan 2025

Berdasarkan dari tabel 1.3 melalui presurvey kualitas pelayanan yang dilakukan pada 30 masyarakat Kecamatan Rambutan kota Tebing Tinggi hanya

ada 32,23% masyarakat yang merasa kualitas pelayanan dari PDAM cukup baik dan berkualitas akan tetapi terdapat adanya 67,77% masyarakat yang merasa kehandalan dalam menangani masalah, keikhlasan dalam memahami keinginan masyarakat, dan respon yang diberikan masih kurang baik dan berkualitas.

Adapun permasalahan atau fenomena mengenai kepuasan masyarakat di PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi adanya beberapa masyarakat yang kecewa dikarenakan terhadap pelayanannya yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, seperti ketepatan waktu datangnya petugas PDAM pada saat menangani keluhan masyarakat, Air sering mati, kotor dan bauk. Apabila harapan masyarakat lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka masyarakat tidak puas. Sebaliknya apabila harapan masyarakat sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka masyarakat akan puas.

Dari hasil observasi kepada masyarakat yang diberikan melalui melakukan prasurvey, maka dengan ini peneliti melakukan sebuah penelitian pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI PDAM TIRTA BULIAN KOTA TEBING TINGGI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus pada Masyarakat Kecamatan Rambutan Kota Tebing Tinggi) ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

2. Apakah kinerja pegawai PDAM Tebing Tinggi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai PDAM Tebing Tinggi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian diatas berikut adalah tujuan penelitian dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai PDAM Tebing Tinggi berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja pegawai PDAM Tebing Tinggi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian ini :

1. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini peneliti bisa mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi sebagai pengalaman dan pengetahuan yang baru.

2. Bagi pihak STIE Bina Karya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, dan sebagai bahan *referensi* (masukan) bagi lembaga kampus dalam mengevaluasi

kurikulum yang diberikan dan dapat menjadi tambahan literatur dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Bagi pihak PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi di dalam mempertimbangkan, mengevaluasi, serta merumuskan kebijakan strategi pelayanan lebih lanjut. Khususnya tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kecamatan rambutan Kota Tebing Tinggi.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan penulis sebagai hal referensi teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Judul penelitian	Alat Analisis
		Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
1.	Pramulaso, E. Y. (2020). Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika Link: https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/7549	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan Variabel: X1: Kualitas Pelayanan X2: Kinerja Pegawai Y : Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier berganda Hasil Penelitian: 1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2. Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

2	Nieda Havizah, J. (2024) Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis Link: Http://jurnal.stiatabal.org.ac.id/index.php/JAPB	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perusahaan Air Minum (PERSERODA) Variabel: X: Kualitas Pelayanan Y: Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier sederhana Hasil Penelitian: 1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat.
3	Muafatun et al., 2022 Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan Link: http://jiip.stkipyapisdo.mpu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/1622	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Variabel: X1: Kualitas Pelayanan X2: Disiplin Kerja Y : Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier sederhana Hasil Penelitian: 1. Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat 2. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat 3. Kualitas pelayanan publik, disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat

4	Yozi Rahmat Denus & Yuliharsi Yuliharsi, 2022 Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis Link: https://prin.or.id/index.php/cemerlang/article/view/227	Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Padang. Variabel: X1: Komitmen Organisasi X2: Kualitas Pelayanan X3: Kinerja Pegawai Y : Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier berganda Hasil penelitian : 1. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat 2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat 3. Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh simultan terhadap kepuasan masyarakat
5	Opjame, E. A. P., Zainuddin, Z., & Putra, E. E. (2021). <i>Jurnal Ekonomi Islam</i> Link: https://ejournal.uinmybatusangkar.ac.id/ojs/index.php/tamwil/article/view/2269	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Variabel: X1: Kualitas Sumber Daya Insani X2: Kualitas Pelayanan X3: Fasilitas Y: Kepuasan Masyarakat	Analisis regresi linier berganda Hasil penelitian: 1. Kualitas sumber daya insani berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2. Kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

			3. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 4. Kualitas sumber daya insani, kualitas pelayanan pemadam kebakaran dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Tanah Datar.
--	--	--	--

B. Teori Yang Digunakan

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu kegiatan yang berada di perusahaan dalam mengoperasionalkan seperti sumber daya manusia, keuangan, administrasi, operasional yang direncanakan dan mengambil keputusan untuk perusahaan (Li & Pustaka, 2021). Sedangkan menurut (Erin, 2019) bahwa manajemen adalah kegiatan seseorang dalam mengatur organisasi, lembaga atau sekolah yang bersifat manusia maupun non manusia, sehingga tujuan organisasi, lembaga atau sekolah dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Menurut (Wardhana, 2022). Manajemen merupakan proses yang universal pada semua kegiatan sosial dan ekonomi yang terorganisir yang menjadi kekuatan operasi di semua organisasi guna mencapai tujuan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan. Manajemen merupakan Lembaga perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengambilan Keputusan dalam suatu organisasi perusahaan yang melibatkan beberapa aspek berlaku untuk semua kegiatan sosial dan ekonomi yang terorganisir.

b. Fungsi Manajemen

Menurut Suryani et al (2021) dalam (Ii & Pustaka, 2021), manajemen memiliki 4 fungsi sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu keputusan tentang rencana apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi atau usaha.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pemimpin untuk membuka dan mengatur sumber daya yang dimiliki. Tahapan yang diperlukan yaitu penetapan struktur dengan pembagian tugas , pengaturan hak dan wewenang masing - masing sehingga dapat bekerja sama secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

3. Koordinasi (*Coordinating*)

Koordinasi merupakan suatu usaha memadukan berbagai arahan atau segala perintah dan dijadikan suatu tujuan dengan arah yang sama ,

menyelaraskan dan menyeimbangkan keinginan masing - masing anggota yang terkait.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan tindakan sistematis dari manajemen untuk mengarahkan setiap pelaksanaan kerja agar sesuai dengan apa yang telah ditentukan dari awal . Dalam pengawasan , diperlukan tindakan pemantauan yang efektif sehingga dapat mencegah penyimpangan yang dapat memberikan kerugian organisasi atau usaha.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pondasi dan tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar sebuah perusahaan dapat terus berkembang dan membantu mewujudkan tujuan dari perusahaan (C.C, Cen. (2022). Sedangkan menurut Menurut (Hasibuan 2016) dalam (Erika Safitri, Rusmewahni, 2024). Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut (Mu`tafi, 2020) Manajemen sumber daya manusia dapat juga disebut dengan manajemen personalia. Yang sebelumnya lebih di kenal dengan manajemen personalia. Karena fokus dari manajemen adalah

mengenai manusia (pegawai atau karyawan). Manajemen sumber daya manusia juga dapat dikatakan dengan manajemen personalia.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan. Manajemen Sumber daya manusia adalah ilmu yang berfokus pada karyawan yang memiliki posisi dan tanggung jawab di tempat kerja yang dapat memberikan kontribusi maksimal sesuai dengan perannya.

b. Tujuan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara umum manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan produktivitas pegawai sehingga membantu mempermudah tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan.

Tujuan manajemen sumber daya manusia lainnya diungkapkan beberapa ahli diantaranya menurut (Rivai, 2014). yang menyatakan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia setidaknya ada beberapa hal seperti:

- 1) Perencanaan kualitas dan kuantitas tenaga kerja pada tiap posisi jabatan diperusahaan.
- 2) Terjaminnya ketersediaan tenaga kerja pada perusahaan/organisasi dimasa yang akan datang.
- 3) Memperlancar koordinasi, integrasi dan sinkronisasi.
- 4) Menghindari eslahan antar bagian dalam organisasi dan tumpang tindih kewenangan suatu pekerjaan.

- 5) Menjadi acuan dalam hal-hal yang berhubungan dengan karyawan seperti: perekrutan, seleksi, pelatihan pengembangan, kompetensi, disiplin, evaluasi dan mutasi.

3. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut (Simamora, 2016) kinerja pegawai adalah untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja Pegawai yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.

Menurut (Mangkunegara, 2017) Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Darda et al., 2022) Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dapat disimpulkan kinerja pegawai adalah suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standart dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada Tingkat imbalannya.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Darda et al., 2022) .

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu tempat yang resmi, memiliki data-data pribadi dan mempunyai kekuatan hukum. Tempat pekerjaan yang dimaksud adalah organisasi, lembaga, atau badan lainnya yang berhubungan dengan pegawai.

b. Faktor-Faktor Kinerja Pegawai

Menurut (Rivai, 2014), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu: Efektifitas dan efisiensi yaitu, suatu tujuan tertentu akhirnya tercapai berarti kegiatan yang dilakukan efektif, tetapi apabila melakukan kegiatan yang tidak dicari atau tidak ada tujuannya walaupun hasilnya memuaskan maka kegiatan tersebut tidak efisien.

1) Otoritas (wewenang)

yaitu perintah anggota kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

2) Disiplin

Yaitu mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin anggota kerja berarti kegiatan anggota yang bersangkutan sesuai perjanjian kerja dengan organisasi dimana ia bekerja.

3) Inisiatif

yaitu kreatifitas dalam membentuk ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

4) Lingkungan kerja

yaitu lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik.

c) Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2014:198) dalam (Ginting, 2019) “Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi. Sebagai kunci penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang *akuntabel*, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas pemerintah”.

Menurut Robbins (2006:260) dalam (Festinahati et al., 2021), ada beberapa indikator kinerja pegawai:

1) Kualitas

Adalah kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan.

2) Kuantitas

Adalah kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.

3) Kerjasama tim

Adalah sebuah kemampuan antara anggota tim untuk mencapai tujuan bersama dengan berbagai ide dan dukungan satu sama lain.

4) Inisiatif

Adalah sebuah kemampuan untuk mengambil tindakan dan mencari solusi atas tantangan yang muncul.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Menurut (Sudaryono, 2019) menyatakan bahwa, "Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung" Kualitas pelayanan yang ramah, baik, cepat dan tepat masyarakat akan merasa dihargai dan menciptakan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan tersebut.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2008) dalam (Cesariana et al., 2022) Kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan atau harapan konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila perusahaan memberikan

pelayanan terbaik dapat berupa respon cepat saat menanggapi keluhan konsumen, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas akan jasa atau pelayanan yang diberikan.

Menurut (Cesariana et al., 2022) Kualitas Pelayanan merupakan faktor perlu menjadi hal yang diperhatikan oleh setiap perusahaan, dengan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas akan memenuhi harapan konsumen. Konsumen akan lebih selektif dalam memilih marketplace karena pelayanan yang cepat akan membuat konsumen tidak perlu menunggu lama untuk keluhannya sebaliknya jika pelayanannya lama konsumen tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan terbaik yang diberikan dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut (Abadi, 2022) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Jumlah tenaga kerja, banyaknya tenaga kerja dalam suatu perusahaan.
- 2) Kualitas tenaga kerja, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pekerja.
- 3) Motivasi karyawan, sebuah dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan.

- 4) Kepemimpinan, proses mempengaruhi individu, dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan.
- 5) Budaya organisasi, sebuah system yang dianut oleh seluruh anggota organisasi.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Subagyo (2013:76) dalam (Santoso, 2019) kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima indikator, yaitu :

- 1) Berwujud (*tangibles*) yaitu menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan kesan yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan handal dan akurat.
- 3) Daya tanggap (*responsive*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada ketepatan dalam merespon keinginan konsumen.
- 4) Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini meliputi aspek pengetahuan yang dimiliki karyawan dan perilaku karyawan terhadap konsumennya.

5) Empati (*emphaty*) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan ke konsumen. Hal ini menunjukkan pada konsumen melalui layanan yang spesial.

5. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut (Armstrong & Kotler, 2017) mengemukakan bahwa: “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Menurut (Tjiptono dan Candra, 2019) kepuasan masyarakat bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Wijayanti et al (2017:186) dalam (Sudaryono, 2019) mengemukakan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan atau Masyarakat yakni perasaan yang muncul dikarenakan sesuai harapan terhadap

suatu pelayanan yang diberikan.

a) Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Riva'i (2014) dalam (Ramadhan et al., 2023), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu: Efektifitas dan efisiensi yaitu, suatu tujuan tertentu akhirnya tercapai berarti kegiatan yang dilakukan efektif, tetapi apabila melakukan kegiatan yang tidak dicari atau tidak ada tujuannya walaupun hasilnya memuaskan maka kegiatan tersebut tidak efisien.

1) Otoritas (wewenang)

yaitu perintah anggota kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

2) Disiplin

yaitu mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin anggota kerja berarti kegiatan anggota yang bersangkutan sesuai perjanjian kerja dengan organisasi dimana ia bekerja.

3) Inisiatif

yaitu kreatifitas dalam membentuk ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

4) Lingkungan kerja

yaitu lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik.

b) Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Hayani (2019:21) dalam (Ma'wa* & , Muh. Ichwan Musa, 2022) indikator dari kepuasan masyarakat terdiri dari:

1) Prosedur pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2) Persyaratan pelayanan

yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3) Kecepatan pelayanan

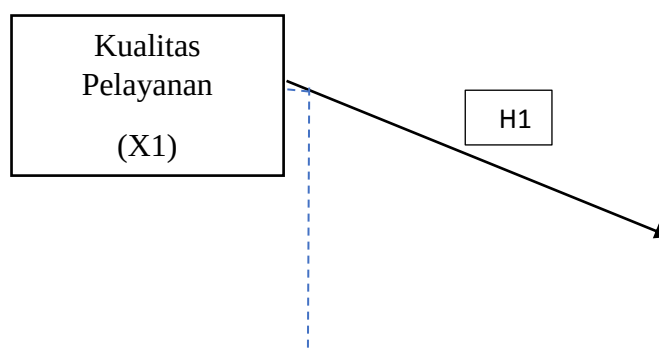
yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

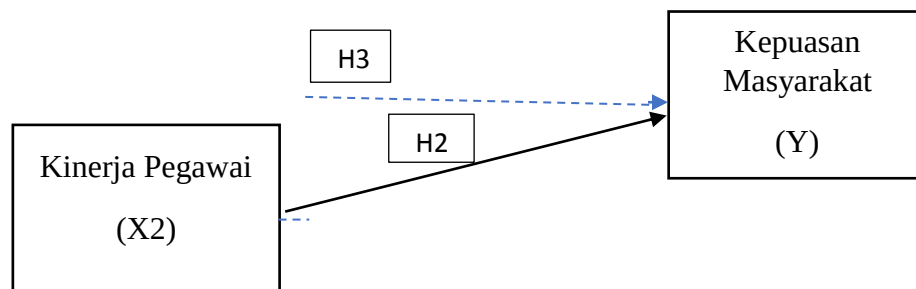
4) Keadilan Pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka koseptual adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Berikut adalah kerangka konseptual dalam penelitian ini.





Sumber : Buku pedoman penulisan skripsi dan tugas akhir

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan : ———> Uji Parsial
 - - - - -> Uji Simultan

1. Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut hasil penelitian (Opjame, E. A. P., Zainuddin, Z., & Putra, E. E. 2021). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah salah satu aspek penting dalam manajemen pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik dapat membangun kepuasan masyarakat, sementara kualitas yang buruk dapat menyebabkan kecewa dan kekeliruan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat juga dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, seperti kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Kepuasan masyarakat sangat penting dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Ini dapat mempengaruhi persepsi dan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan masyarakat.

2. Hubungan Kinerja Pegawai (X2) Dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut hasil penelitian (Yozi Rahmat Denus & Yuliharsi Yuliharsi, 2022).

Hubungan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang dimana jika kinerja pegawai tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

3. Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut hasil penelitian (Pramulaso, E. Y. 2020). Hubungan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah suatu konsep yang menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, hal ini dinyatakan signifikansi. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja yang tinggi meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika kualitas pelayanan yang tinggi, pegawai cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik termasuk *responsive* dan ramah. Kinerja pegawai yang meningkat, seperti memberikan Solusi yang efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, akhirnya kepuasan masyarakat meningkat karena pelayanan yang baik.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, penulis menemukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Kinerja pegawai PDAM Tebing Tinggi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai PDAM Tebing Tinggi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, sebagai mana dikemukakan oleh (Waruwu, 2023) penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu pasti untuk menjawab hipotesis penelitian. Di samping itu penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara cermat.

B. Sifat Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018), penelitian replikasi merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengadopsi variabel, indikator, objek penelitian yang sama dengan penelitian sebelumnya. Sifat penelitian ini replikasi dari penelitian **Pramulaso, E. Y. (2020) dengan judul Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan**. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel yang diteliti sedangkan perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak alat analisis dan periode penelitian.

C. Lokasi dan Periode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah di PDAM

Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi. Jalan Pusara Pejuang No.5 Kec.Tebing Tinggi Kota Tebing Tinggi

2. Periode Penelitian

Periode ini dimulai pada bulan Desember 2024 sampai bulan Juli 2025.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek penelitian. Kesalahan dalam menentukan populasi akan berakibat tidak tepatnya data yang dikumpulkan sehingga hasil penelitian pun tidak memiliki kualitas yang baik, tidak *representatif*, dan tidak memiliki daya *generalisasi* yang baik. (Amin et al., 2023). Berdasarkan data dari PDAM terdapat 4.344 dari masyarakat kecamatan rambutan kota Tebing Tinggi yang sudah mendapat pelayanan dari Pdam Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi pada tahun 2024.

2. Penentuan Jumlah Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik representasi dari populasi. Untuk dapat menentukan atau menetapkan sampel yang tepat diperlukan pemahaman yang baik dari peneliti mengenai sampling, baik penentuan jumlah maupun dalam menentukan sampel mana yang diambil (Amin et al., 2023). Untuk itu kami menghitung sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane dan Isaac and Michael sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{4.344}{1+4.344(0,1)^2}$$

$$n = 98 \text{ orang}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diberikan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10%

3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini Teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling. Menurut (Sugiyono, 2018) simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini. Hal ini dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

E. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh langsung dari responden. Menurut (Edrisy & Rozi, 2021), mendefinisikan Data Primer adalah data yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian. Sumber data primer ini didapatkan dari para informan, yang berupa kata-kata dan tindakan yang akan memberikan informasi. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada beberapa masyarakat kecamatan rambutan Kota Tebing Tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada beberapa masyarakat Kota Tebing Tinggi.

F. Metode Pengumpulan Data

Menurut Metode Pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data sebagai suatu metode yang independen terhadap metode analisis data atau bahkan menjadi alat utama metode dan teknik analisis data (Lailatul Mufidah, 2021). Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk menguji hipotesis dan rumusan masalah dan setelah itu akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan atau Keputusan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan Kuesioner (angket).

1. Kuesioner

Untuk memperoleh informasi atau data dalam sebuah penelitian perlu dilakukan pengumpulan data. Data yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian ini harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang diperoleh melalui metode kuesioner yaitu alat pengumpul data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian (Wisudaningsi et al., 2019).

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Wisudaningsi et al., 2019).

G. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional dalam penelitian ini yang diukur yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variable terikat, Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) sebagai variable bebas.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran Skala
1.	Kepuasan (Y)	“Kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen”. Wijayanti, et al (2017:186) dalam (Sudaryono, 2019)	1. Prosedur 2. Persyaratan pelayanan 3. Kecepatan pelayanan 4. Keadilan pelayanan Hayani (2019:21) dalam (Ma’wa* & , Muh. Ichwan Musa, 2022)	Skala Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan strategi dasar bisnis atau karakteristik untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat., ”Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung”. (Sudaryono, 2019)	1. Berwujud (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsive</i>) 4. Kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) Subagyo (2013:76) dalam (Santoso, 2019)	Skala Likert
3.	Kinerja (X2)	Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas 3. Kejasama tim 4. inisiatif. Robbins	Skala Likert

		mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. (Darda et al., 2022)	(2006:260) dalam (Festinahati et al., 2021)	
--	--	---	---	--

Sumber : data diolah, 2024

H. Metode Analisis Data

Metode analisis data berhubungan dengan perhitungan dalam menjawab rumusan permasalahan dan menguji hipotesis yang sudah diajukan. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan alat uji analisis *statistical product and service solution* (SPSS). SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistic cukup tinggi serta system manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya.

1. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Validitas adalah derajat yang menunjukkan suatu tes mengukur apa yang hendak diukur. Sebuah data atau informasi dapat dikatakan valid apabila sesuai dengan keadaan sebenarnya (Magdalena et al., 2021) dalam (Saputri et al., 2023)

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Amanda et al., 2019) Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau

diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid. Dengan demikian harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reliabilitas, jadi apabila pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut (Viera Valencia & Garcia Giraldo, 2019) Normalitas Data dapat dinyatakan dengan Distribusi Normal atau Kurve Normal. Distribusi Normal/ Kurve Normal ini merupakan salah satu fungsi Statistik yang sangat penting untuk memprediksi atau meramalkan peristiwa-peristiwa yang sangat kompleks dan luas. Distribusi Normal atau Kurve Normal ini juga disebut dengan istilah Distribusi Gauss, yaitu merupakan distribusi data kuantitatif kontinyu yang tersebar secara merata dan simetris serta membentuk sebuah kurva seperti lonceng. Beberapa kriteria Distribusi Normal adalah:

- a. Mempunyai 2 parameter populasi yang lengkap, yaitu Mean dan Standar Deviasi.
- b. Kurva mempunyai bentuk seperti Lonceng dan simetris terhadap Mean.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Gejala adanya multikoliniearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) dan *Tolerance* nya. Jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Mardiatmoko, 2020).

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variable-variable bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel Y dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Mardiatmoko, 2020).

3. Uji Regresi

Uji regresi adalah metode untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variabel satu dengan variabel lainnya (Suhandi et al., 2018) dalam (Syaharuddin et al., 2022). Uji regresi dalam uji hipotesis sangat penting dilakukan karena analisis regresi bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependent dengan menggunakan data variabel independent yang sudah diketahui besarnya (Andono Susilo & Widyastuti, 2015) dalam (Syaharuddin et al., 2022). Uji ini dibagi menjadi dua jenis yakni uji regresi sederhana dan uji regresi ganda (Syaharuddin et al., 2020) dalam (Syaharuddin et al., 2022).

1. Uji regresi linier berganda

Menurut (Wisudaningsi et al., 2019) teknik statistika merupakan teknik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Tujuan dari analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen, sehingga dapat memuat prediksi yang tepat, dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

α : Konstanta

β : Koefisien regresi variabel bebas

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kinerja Pegawai

e : Error

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Bahrudi, 2019) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel independent yaitu (X_1) dalam menerangkan variasi variabel dependent (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) sampai dengan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independent, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R* 2 (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi dimana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R* 2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independent ditambahkan kedalam model. Untuk variabel independent lebih dari satu sebaiknya menggunakan nilai *Adjusted R* 2.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Menurut Priyastama (2017:88) dalam (Imron, 2019) uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Serta dapat digunakan untuk menentukan uji hipotesis masing-masing variabel.

Hipotesis:

1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a

Diterima.

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dengan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.

b. Uji F

Menurut Sujarweni (2019), dalam (Amelia et al., 2021) Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 , X_2) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1) jika $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan Jika $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M. S. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science, 13(1), 24–34. <https://doi.org/10.52657/jiem.v13i1.1730>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). *Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*. Jurnal Matematika UNAND, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi*. Jurnal Pilar, 14(1), 15–31.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). *Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO), 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York.
- Bahrudi, E. D. (2019). *Pengaruh fasilitas dan lingkungan belajar terhadap motivasi belajar*. Publikasi Pendidikan, 9(1), 48–48. <https://ojs.unm.ac.id/index.php/pubpend/article/view/7739>
- Buulolo, F. (2021). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan, 4.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace*. Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 3(1), 211–224.
- Darda, A., Ahmad Rojikun, M., & Yusuf, M. (2022). *Anteseden Kinerja Pegawai Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*. Eureka Media Aksara, 4(1), 21. <https://repository.penerbiteureka.com/publications/353771/anteseden-kinerja-pegawai>
- Dalai, H. (2023). *Penerapan Metode Regresi Linear Untuk Prediksi Jumlah Bahan Baku Produksi Selai Bilfagi*. 10(2), 129–135.
- C.C, Cen. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bincar & Nasution (eds.)).
- Cen, C. C. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Kompensasi Dan Lingkungan kerja Terhadap Kompetensi dan Komitmen Afektif Serta Implikasinya Pada Kinerja Dosen.(Survey Pada STIE di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara)* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN

PASCASARJANA).

- Edrisy, I. F., & Rozi, F. (2021). *Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pengancaman Pornografi (Study Kasus Polres Lampung Utara)*. Jurnal Hukum Legalita, 3(2), 98–109. <https://doi.org/10.47637/legalita.v3i2.434>
- Erika Safitri, Rusmewahni, E. M. S. (2024). *Pengaruh Human Relation, Stres Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi*, *Management and business progress*. 3(1), 32–42.
- Erin, S. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Festinahati et al. (2021). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 191–202.
- Ginting, H. A. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Lau Cimba Kabanjahe. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Iii, B. A. B., & Penelitian, A. D. (2023). *PGSD Kampus UPI di Serang*. 1–11.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2021). *Gambar 6 Management In Organization* Sumber: Ricky W Griffin, 2021.
- Imron, I. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Istanti, E. (2020). *Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya*. Enny Istanti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya Email : ennyistanti@gmail.com. *Jurnal Edunomika*, 04(02), 378–385.
- Lailatul Mufidah, K. T. (2021). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah A. Yani Kota Metro Di Masa Pandemi Covid-19*. Sujono. 7(3), 6.
- Mardiatmoko, G.-. (2020). *Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda*. Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Mangkunegara (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (2nd ed.)*. Remaja Rosdakarya. Bandung

- Ma'wa*, J., & , Muh. Ichwan Musa, M. I. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. *Pinisi Journal of Art, Humanity & Social Studies*, 2(6), 119.
- Muafatun, Muhammad Syaifulloh, & Hendri Sucipto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387-399. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>
- Mu'tafi, A. (2020). *Pilar-Pilar Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Dalam Menghadapi Era Global*. *Manarul Qur'an: Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 20(2), 106–125. <https://doi.org/10.32699/mq.v20i2.1710>
- Nieda Havizah, J. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perusahaan Air Minum (PERSERODA)*. 7.
- Pebrian, R. A., Syarifudin, A., & ... (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang*. *Jurnal Ilmu Sosial ...*, 1(3), 621–625. <http://jurnal.minartis.com/index.php/jishs/article/view/882%0A>
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya*. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Pramularso, E. Y. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Ramadhan, A. H., Rambe, K. F., Masita, M., & ... (2023). Faktor-Faktor Kendala Mewujudkan Kinerja Sumberdaya Manusia. *Jurnal Penelitian ...*, 1(1), 196–200.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok
- Santoso, J. B. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Saputri, H. A., Zuhijrah, Larasati, N. J., & Shaleh. (2023). Analisis Instrumen Assesmen : Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran, dan Daya Beda Butir

Soal. *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri*, 09(05), 2986–2995.

Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.

Simamora, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.

Sudaryono. (2019). *Bab II Landasan Teori*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Suharyanta, D., Widiyaningsih, D., & Sugiono, S. (2018). Peran Orang Tua, Tenaga Kesehatan, Dan Teman Sebaya Terhadap Pencegahan Perilaku Merokok Remaja. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.29241/jmk.v4i1.96>

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi ke 3*, Alfabeta, Bandung

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Syahrudin, S., Mandailina, V., Sari, N., Sari, D. E. M., Rosada, R., & Rejeki, S. (2022). *Peningkatan Pemahaman Uji Regresi dan Interpretasi Data Mahasiswa Melalui Pelatihan Software JASP*. *Jurnal Pengabdian Ahmad Yani*, 2(2), 23–30.

Tahmidaten, L., & Krismanto, W. (2020). *Permasalahan Budaya Membaca di Indonesia (Studi Pustaka Tentang Problematika & Solusinya)*. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 10(1), 22–33. <https://doi.org/10.24246/j.js.2020.v10.i1.p22-33>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction*. *Language*, 20(436).

Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). *Petunjuk Praktikum Normalitas & Homogenitas Data Dengan SPSS*. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2).

Wardhana, A. (2022). *Konsep Dasar Ilmu Manajemen*. January.

Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.

Wijayanti, K. A., & Firdausi, M. I. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi kasus bank mandiri*. 2, 409–417.

Wijoyo, H. (2022). *Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab*. Academia.Edu, 1–10.

Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda*. Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika, 1(1), 103–116. <https://doi.org/10.32493/>

Yozi Rahmat Denus, & Yuliharsi Yuliharsi. (2022). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Padang*. CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis, 2(3), 15–28. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.227>

