

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR DESA SARINGKULIT**

SKRIPSI

Oleh:

RISKA WATI KELIAT

NPM:2202020029



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

2026

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR DESA SARINGKULIT**

SKRIPSI

Disusun Untuk Melengkapi Tugas – tugas dan Manajemen Syarat- Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan
Hukum Universitas Quality

UNIVERSITAS Oleh:

RISKA WATI KELIAT

NPM:2202020029



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Wati Keliat
Npm : 2202020029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Saringkulit”, merupakan hasil penelitian asli karya peneliti. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu pada hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi terbukti merupakan hasil plagiat dari hasil karya tulis orang dengan disengajkan, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatasan skripsi dan pencabutan gelar yang penelititi peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban karya ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, 11 maret 2026

Yang menyatakan



Riska Wati Keliat

NPM:2202020029

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa saringkulit
Nama : RISKA WATI KELIAT
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 10 March 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr.Charisma Kuriata GintingSE. M.Si
NIP.0030017003

Pembimbing Pendamping



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat Pada Pantor Desa Saringkulit”**. Skripsi ini di susun sebagai salah satu untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S-1) pada program studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

Penulisan skripsi ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Banyak tantangan, hambatan, serta proses yang harus dilalui. Namun berkat pertolongan Tuhan Yang Maha Esa, kerja keras, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos., MSP Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E., M. Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality serta selaku dosen pembimbing pendamping ke dua yang telah meluangkan waktu dan tenaga memberi bimbingan, pengarahan, perhatian, serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Terima kasih ke pada Bapak Dr. Charisma Kuriata Ginting SE.M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memeberi bimbingan, pengarahan, perhatian, serta masukan yang sangat berguna kepada penulis

selama penulisan skripsi ini.

6. Terima kasih saya ucapkan kepada dosen penguji saya Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos., MSP dan ibu Nurbeti SE.Msi, yang telah memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini, agar kedepannya skripsi ini lebih baik lagi kedepannya
7. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh Dosen atau staff pengajar Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality yang telah memberikan bimbingan dan Pendidikan selama penulis berkuliah di Universitas.
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta penulis bapak Bersih Keliat dan Ibu Lidya Ekaristi br barus, yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan semangat, cinta, dukungan, dan motivasi di atas keraguan penulis sendiri. Dan selalu memberikan kebutuhan penulis tanpa rasa ngeluh sedikit pun. Terima kasih Bapak dan Ibu yang telah membuktikan kepada dunia bahwa anak petani bisa sarjana.
9. Terimakasih saya ucapkan juga kepada bapak dr. Sofyantana yang telah memberikan saya bantuan KIPK untuk saya bisa melanjutkan pendidikan saya lebih tinggi.
10. Terima kasih kepada kakak-kakak saya Dina Riana br Keliat, Mita Ria br Keliat, Natalisa br Keliat dan adik saya Berli Persadanta Keliat, Lika Novita Sari br Keliat Terima kasih sudah menjadi kakak dan adik yang baik untuk penulis, dan terima kasih atas dukungan dan semangat dan menjadi tempat cerita baik dalam keadaan senang dan sedih. Penulis berharap kita akan selalu menjadi saudara yang saling dukung dan menguatkan satu dengan yang lain.
11. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat-sahabat penulis Jesica maranatha, Sriwahyuni, dan Selvida Riahta br Tarigan. Terima kasih atas semua kebaikannya selama ini, terimakasih juga menjadi tempat penulis cerita selama pengerjaan skripsi ini
12. Terima kasih kepada teman-teman satu Angkatan 2022 yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka selama perkuliahan maupun penyusunan skripsi.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharap saran dan kritik yang menambah wawasan

untuk membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Akhir kata,penulis berharap semoga segala upaya dan jerih payah dalam penulisan skripsi ini bernilai dan bermanfaat bagi dunia Pendidikan.

Medan, februari2026

Penulis



Riska Wati Keliat

NPM: 2202020029

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Kualitas pelayanan.....	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.4 Kriteria Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.5 Jenis -Jenis Pelayanan.....	9
2.1.2 Fasilitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2 Indikator Fasilitas Pelayanan.....	10
2.1.2.3 Manfaat Fasilitas Pelayanan.....	11
2.1.2.4 Jenis – Jenis Fasilitas.....	12
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	14

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat	16
2.1.3.3 Unsur – Unsur Kepuasan Masyarakat	16
2.1.3.4 Tingkat Kepuasan masyarakat.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Berpikir	20
2.4 Definisi Operasional.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu	23
3.1.1 Tempat Penelitian.....	23
3.1.2 Waktu Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Jenis Penelitian	25
3.4 Instrumen Penelitian.....	25
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.2 Sumber Data.....	27
3.5 Analisis Data	28
3.5.1 Analisis Data Deskriptif.....	28
3.5.2 Uji Validitas	28
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	29
3.5.4 Uji Normalitas.....	29
3.5.5 Uji Multikolinearitas	29
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas	29
3.5.7 Uji Regresi Linier Berganda	30
3.5.8 Uji t (Uji Parsial).....	31
3.5.9 Uji F	31
3.5.10 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	33

4.1.1 Gamabaran Objek Penelitian	33
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Desa Saringkulit	34
4.1.3 Karakteristik Responden.....	34
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	35
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.3.1 Uji Normalitas	44
4.3.2 Uji Realibilitas.....	46
4.3.3 Uji Multikolinearitas.....	46
4.3.4 Uji Heterokedastisita	47
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.5 Hasil Uji t (Uji parsial).....	50
4.6 Hasil Uji F	51
4.7 Hasil Koefisien Determinasi	52
4.8 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	53
4.8.1 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	53
4.8.2 Pembahasan Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat	55
4.8.3 Pembahasan Pengaruh Kwaitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Masyarakat Desa Saringkulit.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Definisi Operasional.....	21
3.1 Waktu penelitian	23
3.2 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner	27
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas (X1)	35
4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas Pelayanan (X2).....	48
4.5 Hasil Jawaban Reasponden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	40
4.6 Hasil Uji Validitas.....	43
4.7 Hasil Uji Kolmogorov.....	45
4.8 Hasil Uji Reabilitas	46
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	48
4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
4.12 Hasil Uji t.....	50
4.13 Hasil Uji F.....	52
4.14 Hasil Uji Determinasi R2.....	53

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir	21
4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	44
4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	45
4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	48

