

***The Influence of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on
Community Satisfaction in East Pademangan Village***

By Ela Romadhona

Abstract

This study is a quantitative study that aims to determine whether there is an influence of service quality, employee performance, and employee competence on community satisfaction in the East Pademangan Village. This study used 100 respondents from the community population who used the services of the East Pademangan Village, the exact number of which was not known. The analytical technique used in this research is the path analysis method and data processing is carried out using SmartPLS 3.3.3. The results of the test show that (1) service quality has a significant effect on community satisfaction in East Pademangan Village. (2) employee performance has a significant effect on community satisfaction in East Pademangan Village. (3) employee competence has no significant effect on community satisfaction in the East Pademangan Village. (4) service quality, employee performance, and employee competence have a significant effect on community satisfaction in the East Pademangan Village.

Keywords : *Community Satisfaction, Service Quality, Employee Performance, Employee Competence*

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur

Oleh Ela Romadhona

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 orang dari populasi masyarakat yang menggunakan jasa pada Kelurahan Pademangan Timur yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode path analysis dan pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS 3.3.3. Hasil dari pengujian diperoleh bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur. (2) kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur. (3) kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur. (4) kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kompetensi Pegawai