



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN PADEMANGAN TIMUR**

SKRIPSI

Ela Romadhona 1810111078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN PADEMANGAN TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Ela Romadhona 1810111078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ela Romadhona

NIM : 1810111078

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Desember 2021

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and orange 10,000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000 PERAI TEMPEL' and the serial number '5A545AJX017204510'.

(Ela Romadhona)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai divitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ela Romadhona
NIM. : 1810111078
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 27 Desember 2021

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '10000'. The signature is cursive and appears to read 'Ela Romadhona'.

(Ela Romadhona)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PADEMANGAN TIMUR

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Ela Romadhona 1810111078

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 13 Januari 2022

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji



Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP

Penguji I



Renny Husniati, S.E., M.M., CHRP

Penguji II



Dr. Mahendro Sumardjo, M.M., QIA, CSFA

Dekan



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak.,
M.Ak, CA, CSRS**

Ketua Proram Studi



Wahyudi, S.E., MM

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Januari 2022

***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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

Jalan RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp 021-7656971, Fax. 021-7656904

Website : <http://www.Feb.upnvj.ac.id>, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2021/2022


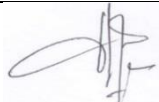

Pada hari ini Senin, tanggal 13 Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Ela Romadhona
Nomor Induk Mahasiswa : 1810111078
Program Studi : S1 Manajemen

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PADEMANGAN TIMUR”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~* *)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Faisal Marzuki, S.E., M.M., CHCP	Ketua	
2.	Renny Husniati, S.E., M.M., CHRP	Anggota I	
3.	Dr. Mahendro Sumardjo, M.M., QIA, CSFA	Anggota II**)	

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Januari 2022

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Manajemen S1



Wahyudi, SE., MM

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, Beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta kemurahan hati dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disamping rasa syukur yang tak terhingga atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Drs. Muh. Faisal, M.Pd sebagai pembimbing I dan Drs. St. Jauhar, M.Si sebagai pembimbing II yang telah membimbing mulai dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Serta penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHRP dan Ibu Renny Husniati, S.E., M.M., CHRP selaku dosen penguji skripsi yang memberi beberapa saran dan masukan untuk skripsi saya, juga kepada Bapak Dr. Mahendro Sumardjo, M.M., QIA, CSFA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Suhaendi, S.Sos dan Ibu Fatimah selaku orang tua tercinta yang selalu mendoakan saya dengan tulus, memberikan dukungan, semangat, dan limpahan kasih sayang kepada saya, serta menjadi salah satu motivasi terbesar saya dalam penyelesaian skripsi serta perkuliahan ini. Tidak lupa juga kepada seluruh keluarga yang telah membantu saya selama menjalani masa perkuliahan, terkhususnya kedua kakak saya yaitu Ofik Fikurohim dan Fajardi Maulida yang saya sayangi dan selalu menjadi yang terdepan untuk membantu adik perempuannya ini.
3. Bapak Deny selaku Sekretaris Lurah yang telah mengizinkan saya untuk magang dan melakukan penelitian skripsi di Kantor Kelurahan Pademangan Timur. Tidak lupa juga kepada staff bagian PTSP dan Dukcapil yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada saya selama masa magang dan penelitian skripsi.
4. SES, seseorang yang ada di hati saya sejak 2019 dan selalu mendukung, memberikan semangat, dan menemani hari-hari saya sampai saat ini meskipun kami hanya bisa berjumpa via suara karena jarak yang begitu jauh.
5. Anisya, Putri Angelica, Virgin, Rahma, Mailani, Nashrin, Natasya R, Kak Nia R yang

telah menjadi teman seperjuangan dalam progress mengerjakan skripsi dan menjadi *support system* agar saya selalu bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna pada diri pribadi penulis, almamater, bangsa dan agama khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 27 Desember 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ela Romadhona', written in a cursive style.

Ela Romadhona

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2. Kepuasan Masyarakat	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan	15
2.1.4. Kinerja Pegawai	18
2.1.5. Kompetensi Pegawai	20
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Model Penelitian	31
2.4. Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.1.1. Definisi Operasional.....	34
3.1.2. Pengukuran Variabel	34
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.2.1. Populasi	37
3.2.2. Sampel.....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1. Jenis Data	38
3.3.2. Sumber Data	38
3.3.3. Pengumpulan Data	39
3.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	40
3.4.1. Teknik Analisis	40
3.4.2. Analisis Statistik Deskriptif	40
3.4.3. Uji Instrumen.....	42

3.4.4. Analisis Inferensial.....	42
3.4.5. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	44
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1. Karakteristik Responden	44
4.2.2. Analisis Data Deskriptif	45
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	51
4.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
4.3.2. Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	58
4.4 Pembahasan	61
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	61
4.4.2. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	63
4.4.3. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	64
4.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	66
4.5 Keterbatasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Grafik Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pademangan Timur.....	2
Tabel 1.2. Hasil Observasi di Kelurahan Pademangan Timur Mengenai Kualitas Pelayanan	4
Tabel 1.3. Hasil Observasi di Kelurahan Pademangan Timur Mengenai Kinerja Pegawai	6
Tabel 1.4. Hasil Observasi di Kelurahan Pademangan Timur Mengenai Kompetensi Pegawai	7
Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel Kepuasan Masyarakat	34
Tabel 3.2. Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 3.3. Pengukuran Variabel Kinerja Pegawai	34
Tabel 3.4. Pengukuran Variabel Kompetensi Pegawai.....	35
Tabel 3.5. Skala Likert	35
Tabel 3.6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.7. Peringkat Jawaban Kuesioner	39
Tabel 3.8. Interpretasi Nilai Indeks	40
Tabel 4.1. Data Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2. Data Usia Responden	44
Tabel 4.3. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat	45
Tabel 4.4. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kinerja Pegawai	47
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kompetensi Pegawai.....	49
Tabel 4.7. Hasil Outer Loading Factor.....	51
Tabel 4.8. Hasil Cross Loadings	53
Tabel 4.9. Hasil Average Variance Extracted (AVE)	55
Tabel 4.10. Hasil Nilai Composite Reliability	56
Tabel 4.11. Hasil Cronbach's Alpha	56
Tabel 4.12. Hasil R square dan R square Adjusted.....	57
Tabel 4.13. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	30
Gambar 2. Loading Factor	51
Gambar 3. Inner Model	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	74
Lampiran 2. Tanggapan Responden.....	79
Lampiran 3. Tabel Koefisien Korelasi (r)	92
Lampiran 4. Tabel t.....	93
Lampiran 5. Tabel F.....	95