

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

**TESIS**



**Oleh :**

**M. SOBRI KURNIAWAN  
NPM. 19710033**

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Magister  
Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**M. SOBRI KURNIAWAN  
NPM. 19710033**

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

Oleh  
**M. SOBRI KURNIAWAN**  
**NPM. 19710033**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Responden dalam penelitian ini sebanyak 58 orang yang mengurus Kartu Keluarga, KTP dan dokumen lainnya di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Hasil penelitian membuktikan bahwa Ada

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Ada Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah adalah 49,4%, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas kantor, Kepuasan Masyarakat

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND OFFICE FACILITIES ON  
COMMUNITY SATISFACTION IN PUNGGUR SUB-DISTRICT, LAMPUNG  
TENGAH DISTRICT**

**By**  
**M. SOBRI KURNIAWAN**  
**NPM. 19710033**

**Abstract**

*This study aims to determine and test empirically: The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Punggur District Office, Central Lampung Regency. The Effect of Office Facilities on Community Satisfaction in the Office of Punggur District, Central Lampung Regency. The Effect of Service Quality and Office Facilities on Community Satisfaction at the Punggur District Office, Central Lampung Regency. Respondents in this study were 58 people who administered family cards, ID cards and other documents at the Punggur District Office, Central Lampung Regency.*

*The results of the study prove that there is an effect of service quality on community satisfaction at the Punggur subdistrict office, Central Lampung regency, there is an effect of office facilities on community satisfaction at the Punggur subdistrict office, Central Lampung district, there is an effect of service quality and office facilities on community satisfaction at the Punggur district office, Lampung regency Middle. The magnitude of the influence of service quality and office facilities on community satisfaction at the Punggur subdistrict office, Central Lampung district is 49.4%, while the remaining 50.6% is influenced by other factors outside the model included in this study.*

*Keywords: Service Quality, Office Facilities, Community Satisfaction*

**PERSETUJUAN**

**TESIS  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH  
OLEH**

**M. SOBRI KURNIAWAN**

**19710033**

Telah melakukan bimbingan BAB I-V dan disetujui untuk di ujikan

Metro, Juli 2021

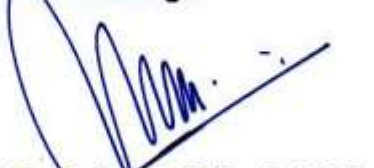
Tim Penguji

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.**  
**NIDN: 0003055710**

**Pembimbing II**



**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.**  
**NIDN: 0228035801**

Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.**  
**NIDN: 0228035801**

**PENGESAHAN**

**TESIS**

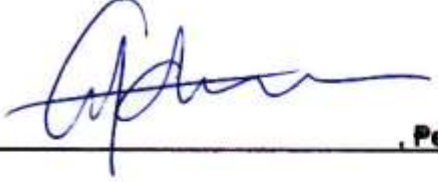
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

Oleh  
**M. SOBRI KURNIAWAN**  
19710033

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal Juli 2021  
Tim Penguji

  
**Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.**, Ketua  
NIDN. 0003055710

  
**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.**, Sekretaris  
NIDN. 0228035801

  
**Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.**, Penguji Utama  
NIDN. 0331106101

Menyetujui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro



**Dr. Agus Sutanto, M.Si.**  
NIP. 19670827 198803 1 001



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



# SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2121/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : M. SOBRI KURNIAWAN  
**NPM** : 19710033  
**Jenis Dokumen** : TESIS

**Judul :**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 24 Juni 2021  
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Sobri Kurniawan

NPM : 19710033

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini adalah karya saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri serta bukan merupakan replikasi maupun jiplakan dari hasil penelitian orang lain apabila terbukti tesis ini merupakan plagiat atau jiplakan, maka tesisnya dianggap gugur serta gelarnya di batalkan.

Demikian pernyataan ini di buat dnegan segala akibat yang timbul menjadi tanggung jawab penulis.

Metro, Juli 2021



**M. SOBRI KURNIAWAN**

**MOTTO**

**JADILAH YANG PALING BERMANFAAT DIANTARA YANG BERMANFAAT**

**( M. SOBRI KURNIAWAN)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat yang telah saya terima sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peran penting dalam kehidupan saya :

1. Terimakasih untuk Ayah dan Ibuku atas setiap doa dan dukungan untuk diriku.  
Tanpa kalian mungkin aku bukanlah apa apa dan akupun tidak dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik baik nya terimakasih untuk setiap motivasi yang selalu mengalir dalam diriku untuk tidak pernah menyerah semoga aku dapat membahagiakan kalian dengan menjadi seseorang yang sukses dengan langkah langkah yang baru.
2. Terimakasih untuk Istriku dan Buah hatiku tersayang yang telah rela mengorbankan waktu dan tidak banyak menuntut sesuatu, semoga engkau semakin tumbuh dewasa selalu taat kepada kedua orang tua, patuh dengan ajaran-ajaran Islam dan selalu dalam perlindungan Allah SWT
3. Terima kasih untuk sahabat ku di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro seluruh rekan Magister Manajemen angkatan 2019/2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga aku mampu melewati ujian ini dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul "Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah".

Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini tidaklah mudah untuk penulis menyelesaikan tesis ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya proposal tesis ini.
4. Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C., selaku ketua prodi pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Dr. Afdal Mazni, S.E.,M.M., selaku penguji yang telah memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta staff Pascasarja Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berarti bagi penulis. Seluruh staf dan karyawan Pascasarjana, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuannya.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan MM angkatan 2019.
8. Seluruh teman-teman Magister Manajeen angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat.

Semoga Allah SWT membalas alam kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan.

Metro, Juli 2021

Peneliti



M. SOBRI KURNIAWAN

NPM. 19710033

<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>SURAT UJI PLAGIAT</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Pembatasan Masalah .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Tinjauan Teori .....	6
1. Kepuasan Masyarakat .....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	13
3. Fasilitas Kantor .....	16
B. Penelitian Relevan .....	18
C. Kerangka Penelitian .....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	23
B. Tahapan Penelitian .....	23
C. Operasional Variabel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Instrumen Penelitian.....	27
F. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Tempat Penelitian.....	35

B. Hasil Pengujian Persyaratan Instrumen.....	43
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	47
C. Hasil Analisis Data Penelitian.....	51
D. Pembahasan.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN.....	58
B. SARAN.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Relevan .....	18
Tabel 2 Jumlah rata-rata pengunjung Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.....	24
Tabel 3 instrumen penelitian.....	28
Tabel 4 Luas Wilayah .....	36
Tabel 5 Jumlah Penduduk .....	36
Tabel 6 Data Danton Linmas Tahun 2020, Kecamatan Punggur .....	36
Tabel 7 Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	45
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Fasilitas Kantor ( $X_2$ ).....	45
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan masyarakat (Y).....	46
Tabel 10 Hasil Pengujian Relibilitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 11 One Sample Kolmogorov .....	47
Tabel 12 Anova .....	50
Tabel 13 Homogeinity .....	50
Tabel 14 Coefficients .....	51
Tabel 15 Regresi berganda .....	53
Tabel 16 Model Summary.....	54

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Kerangka Pemikiran ..... 21