

**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*