ABSTRAK

Nurul Zulaiha. 2022. Pengaruh Budaya Organisasi, disiplin Kerja, Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Suwarto. S.E, M.M, (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan penduduk atau masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kelurahan ditemukan masalah e-KTP yang booming pada waktunya masalah ini memang dari pusatnya karena keterbatasan blanko, setiap kantor kelurahan hanya dapat beberapa blanko, jadi sikap yang diambil oleh pegawai pelayanan didahulukan orang yang urgent, bukan menurut orang yang sudah terdahulu melakukan pembuatan e-KTP, jadi masyarakat merasa tidak adil dengan keputusan yang seperti ini setiap masyarakat yang datang dan menanyakan tentang e-KTP mereka masih dalam proses dengan rentang waktu bebulan-bulan lamanyaPenelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode Insidental / Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu 80 sampel. Data yang digunakan adalah data sekunder pembagian kuesioner berupa daftar pertanyaan-pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji analisis regresi linier berganda dan di uji menggunakan program *statistica packages for the social science* (SPSS) versi 21.
Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Budaya Organisasi, Disiplin kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat