

ABSTRACT

Marti Ekowati. "ANALYSIS OF EFFECT OF SATISFACTORY QUALITY PUBLIC SERVICE SOCIETY (Studies in Glagah Kabupaten Lamongan District Office)". Thesis. Faculty of Economics, University of Trunojoyo. February 2014. Supervisor I: Dr. Ir. Nurita Andriani, MM; Supervisor II: Hadi Purnomo, S.E.MM

The purpose of this study is: to determine the effect of service quality that consist of reliability responsiveness, assurance, empathy, physical evidence simultaneously and partially to the satisfaction of the service at the district office Glagah Lamongan.

This study uses quantitative methods. The population of this study is people who do the transaction at the district office Glagah. The sampling technique used is Purposive Sampling randomly selected sample set that will be used for research in accordance with the criteria required. The samples used in this study is 50 people. Data analysis techniques in this study use multiple regression analysis to determine the effect of variables using SPSS 16. Based on the multiple linear regression analysis, it was revealed that the variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, significant physical evidence and of the five variables are presented, variable evidence most physical influencing people's satisfaction on services at the district office Glagah than variable - the other variables.

Keywords: Reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible

Marti Ekowati. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan)". Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura. Februari 2014. Dosen Pembimbing I: Dr. Ir. Nurita Andriani, MM; Dosen Pembimbing II: Hadi Purnomo, S.E. MM

Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan transaksi di kantor Kecamatan Glagah. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* karena menetapkan sampel secara acak yang akan dipakai untuk penelitian sesuai dengan kriteria yang diperlukan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel menggunakan SPSS 16. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, dikemukakan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik secara signifikan dan dari kelima variabel yang dikemukakan, variabel bukti fisik paling banyak memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Glagah dibandingkan variabel – variabel lainnya.

Kata Kunci: Kehandalan, daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.