PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA SAPPA KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Tugas Akhir Penyelesaian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare

HAJJERAH

217350076

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA SAPPA KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO

HAJJERAH
217 350 076

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor: 161/KEP/II.3.AU/B/1442H/2020M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal 16 November 2020 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Arfianty, SE.,M.Si	Jumriani, SE.,M.Si
NBM : 954 153	NBM : 878 172

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Dekan,	Program Studi Manajemen
Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M,Ak	Dr. Irwan Idrus, MM
NBM : 848 995	NBM : 1148 468

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DESA SAPPA KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO

HAJJERAH
217 350 076

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor: 996/KEP/II.3.AU/FEB/1443H/2021M
Telah diujikan Pada Tanggal 02 September 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. Irwan Idrus, MM
2	Sekretaris Pelaksana	Arfianty, SE.,M.Si

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Arfianty, SE.,M.Si
2	Anggota Penguji	Jumriani, SE.,M.Si
3	Anggota Penguji	Rika Rahma, SE.,M.Ak.,CTA.,ACPA
4	Anggota Penguji	Fitriani, SE.,M.Si

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M,Ak
NBM : 848 995

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: HAJJERAH
Nim	: 217350076
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo
Dosen Pembimbing	: 1. Arfianty, SE.,M.SI 2. Jumriani, SE.,M.SI

Dengan ini menyatakan sesunggunya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaida dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare



HAJJERAH

Nim. 217 350 076

v

ABSTRAK

HAJJERAH 2021**. "**Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Sappa Kecmatan Belawa Kabupaten Wajo" .Pembimbing I ibu Arfianty dan pembimbing II ibu Jumriani. Skripsi Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepre. Kualiatas pelayanan di pengaruh oleh beberapa faktor, anataranya lingkungan kerja dan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, berarti petugas mengetahui dan menguasai pegetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Sampel penelitian ini berjumlah 160 responden.Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik dengan bantuan sistem komputerisasi (program computer SPSS versi 26). Secara simulatan Lingkungan Kerja (XI), Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Kata Kunci: ***Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat***

ABSTRACT

HAJJERAH 2021. "The Influence of Work Environment and Service Quality on Community Satisfaction in Sappa Village, Belawa District, Wajo Regency". Supervisor I, Mrs. Arfianty and supervisor II, Mrs. Jumriani. Thesis of Human Resource Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepre. The quality of service is influenced by several factors, including the work environment and community satisfaction in carrying out services that must be competent in carrying out their duties, meaning that officers know and master the knowledge and skills needed so that officers can carry out their duties properly. This study aims to determine the effect of work environment and service quality on community satisfaction in Sappa Village, Belawa District, Wajo Regency. The data collection techniques used are questionnaires, observations, and literature studies. The sample of this study amounted to 160 respondents. Technical data analysis in this study used techniques with the help of a computerized system (SPSS version 26 computer program). Simultaneously the Work Environment (XI), Service Quality (X2) has a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y).

Keywords: ***Work Environment, service quality, community satisfaction.***

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu ‘Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Lingkunga Kerja dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Sappa Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo”**sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelarStrata Satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Parepare.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak diberi masukan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan rasa hormat yang tak terhingga kepada kedua orangtua tercinta dan saudara-saudariku, berkat doa, dukungan dan kasih sayang yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan mendapat gelar. Ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga dan setulus-tulusnya kepada kedua orang tua saya dan saudara-saudari saya yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, motivasi serta inspirasi dalam setiap hal sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. H. M Nasir S, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. Bapak Dr. Yadi Arodhiskara, SE.,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
4. Ibu Arfianty, SE.,M,SI selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Ibu Jumriani, SE.,M.SI selaku Pembimbing II yang senantiasa membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Rusmin Nuryadin, S. Sos., MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
7. Bapak Dr. Abdul Aziz, SE., M.Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
8. Bapak Akhsan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
9. Bapak Dr. Irwan Idrus, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
10. Kepada dosen serta staf/karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat berjasa menambah ilmu pengetahuan dan banyak membantu penulis selama menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Parepare.
11. Kepala desa dan pegawai Kantor Desa Sappa Kecematan Belawa Kabupaten Wajo yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada penulis.
12. Teman-teman penulis Sri Yustika, Devi Milayanti, Tanti purnawati, Sulastri, Berna, Rasmi, Nur Asia dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan penulis satu per satu yang saling mendukung satu sama lain dan saling memberikan motivasi dan arahan serta selalu memperhatikan keselamatan dan kesehatan satu sama lain.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan berlipat ganda atas segala bantuan dan amal kebaikan yang telah diberikan.Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.Aamiin

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare,

Hajjerah

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM ..... **i**

SAMPUL LUAR ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING .....Error! Bookmark not defined.

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI ..... **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**

A. Kajian Teori 6

B. Penelitian terdahulu 14

C. Kerangka Konseptual 17

D. Hipotesis 18

BAB III METODE PENELITIAN 19

A. Lokasi dan Waktu Penelitian 19

B. Populasi dan Sampel 19

C. Defenisi Operasional 20

D. Teknik Pengumpulan Data 23

E. Jenis dan Sumber Data 24

F. Teknik Analisi Data 24

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 29

A. Sejarah Kantor Desa Sappa 29

B. Struktur Organisasi 37

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

A. Hasil Penelitian 41

B. Pembahasan 52

BAB VI PENUTUP 60

A. Kesimpulan 60

B. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 62

DAFTAR TABEL

No. Tabel Judul Halaman

2.1 PenelitianTerdahulu 14

4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Desa Sappa .. 30

4.2 Data Dasar Penduduk Berdasarkan Agama Di Desa Sappa 31

5.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin 40

5.2 Profil Berdasarkan Umur 41

5.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 42

5.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja 42

5.5 Hasil Uji Validitas 44

5.6 Hasil Uji Reliability Variabel 46

5.7 Hasil coefficient Regresi Linier Berganda 47

5.8 Uji Determinan R Square 49

5.9 Uji Parsial (uji-t) 50

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar Judul Halaman

2.1 Kerangka Konseptual..... 17

4.1 Struktur Organisasi 36

DAFTAR LAMPIRAN

No.lampiran	Judul	Hal
1	Kuesioner Penelitian	78
2	Data Kuesioner	82
3	Data Output SPSS	101
4	Surat Pengantar Penelitian	106
5	Surat Permohonan Izin Penelitian	107
6	Surat Izin penelitian	108
7	Surat Keterangan Telah Melakukan penelitian	109
8	Surat Keterangan Terbit Jurnal	110
9	Lembar Konsul Bimbingan Proposal	111
10	Lembar Konsul Bimbingan Hasil Penelitian	113
11	Lembar konsul Bimbingan Skripsi	115
12	Lembar Berita Acara Seminar Proposal	117
13	Lembar Berita Acara Seminar Hasil	120
14	Lembar Rekomandasi Perbaikan Proposal	124
15	Lembar Rekomandasi Perbaikan Hasil	125
16	Lembar Rekomandasi Perbaikan Skripsi	126
17	Lembar Undangan Seminar Proposal	127
18	Lembar Undangan Seminar Hasil	135
19	Lembar Undangan Seminar Skripsi	147