

ABSTRAK

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Noepesu, Miomaffo Barat, Kabupaten Timor Tengah Utara

Refan Mariano Mamo

Email: revanmamo805@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing:

Dr. Enni Sustiyatik, MM

Drs. Sudjiono, MM

Penelitian ini bertujuan untuk Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Noepesu, Kecamatan Miomaffo Barat, Kabupaten Timor Tengah Utara. Jenis penelitian adalah penelitian *asosiatif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Alat uji yang digunakan adalah uji instrumen penelitian dan analisis Regresi Linear Berganda. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai t-hitung $17,182 >$ nilai r tabel $1,9855$ dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai t-hitung $13,444 >$ nilai r tabel $1,9855$. Hasil Uji F nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai F-hitung $146,233 >$ nilai r tabel $3,09$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Noepesu, Miomaffo Barat, Kabupaten Timor Tengah Utara.

Kata Kunci: gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

The Influence of Leadership Style and Service Quality on Community Satisfaction at the Noepesu Village Office, West Miomaffo, North Central Timor Regency

Refan Mariano Mamo

Email: revanmamo805@gmail.com

Faculty of Economics, University of Kadiri

Supervisor:

Dr. Enni Sustiyatik, MM

Drs. Sudjiono, MM

This study aims to determine the effect of leadership style and service quality on community satisfaction in Noepesu Village, West Miomaffo District, North Central Timor Regency. This type of research is associative research, namely research that aims to determine the relationship between two or more variables. The method used in the preparation of this thesis is a survey research method using a quantitative data analysis approach. This study used a sample of 94 respondents. The sampling technique used is probability sampling, namely simple random sampling. The test instrument used is a research instrument test and analysis of Multiple Linear Regression. From the results of this test, it can be concluded that there is a significant influence between leadership style on community satisfaction with a significance value of $0.00 < 0.05$ and a t-count value of $17,182 > r$ table value 1.9855 and there is a significant effect between service quality on satisfaction. The community significance value is $0.00 < 0.05$ and the t-count value is $13.444 > r$ table value 1.9855 . The results of the F-test with a significance value of $0.00 < 0.05$ and an F-count of $146.233 > r$ table 3.09 indicates that there is a simultaneous influence of leadership style and service quality on community satisfaction at the Noepesu Village Office, West Miomaffo, Central Timor Regency. North.

Keywords: *leadership style, service quality, community satisfaction*