

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Study Kasus Kantor Sekertariat Program Tanah Sistematis Lengkap Desa Sumberbendo)

Mochamad Arda Ramadhan

ardaramadhan321@gmail.com

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing :

1. Bapak Drs. Gandung Satriyono M.M.
2. Ibu Desi Kristanti, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Study Kasus Kantor Sekertariat Program Tanah Sistematis Lengkap Desa Sumberbendo). Pengaruh yang ingin diketahui adalah pengaruh langsung maupun tidak langsung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik Metode Sampling Jenuh, dengan karakteristik Masyarakat Peserta Pendaftar program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Desa Sumberbendo, Alat uji yang digunakan adalah uji reabilitas dan reabilitas data. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dan Kepercayaan Masyarakat memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat, Kinerja Pelayanan.

ABSTRACT

Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan (Study Kasus Kantor Sekretariat Program Tanah Sistematis Lengkap Desa Sumberbendo)

Mochamad Arda Ramadhan

ardaramadhan321@gmail.com

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing :

1. Bapak Drs. Gandung Satriyono M.M.
2. Ibu Desi Kristanti, SE, MM.

This research aims to determine the influence of the level of satisfaction and trust of the community on service performance (case study of the Complete Systematic Land Program Secretariat Office in Sumberbendo Village). The influence you want to know is direct or indirect influence. This type of research is quantitative which explains the causal relationship between variables through hypothesis testing. This research used a sample of 100 respondents. Sampling used the Saturated Sampling Method technique, with the characteristics of the Community Participating in the Complete Systematic Land Registration program in Sumberbendo Village. The test equipment used was data reliability and reliability testing. From the results of this test it can be concluded that Community Satisfaction and Community Trust have a significant influence on Service Performance.

Keywords: Community Satisfaction, Community Trust, Service Performance.