

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DP3AKB KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh
Rizqi Ahmad Nurillah
20.1041.1172**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Ahmad Nurillah
NIM : 2010411172
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DP3AKB KABUPATEN JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 9 Januari 2025

Yang menyatakan,


Rizqi
9975FAMX147384264
NIM. 2010411172



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DP3AKB KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI



Dosen Pembimbing Utama : Retno Endah Supeni, Dr. Dra, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DP3AKB Kabupaten Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 9 Januari 2025
Tempat : Ruang 2.14

Tim Penguji,

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1, Anggota 2,

Retno Endah Supeni, Dr. Dra, MM
NPK. 1967052219510256



Ahmad Izzuddin, SE, MM
NPK. 1990100711605788

Mengesahkan:

Dekan, Ketua Program Studi,

Maheni Ika Sari, SE, M.M
NIP. 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM.
NPK. 1972032710509477



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
2. Kedua orang tua Bapak dan Ibu saya, yang selalu memberi dukungan, motivasi, doa dan semangat pada masa perkuliahan hingga akhirnya bisa sampai pada tahap skripsi ini.
3. Adik saya yang selalu memberikan semangat dan doa pada masa perkuliahan hingga akhirnya bisa sampai pada tahap skripsi ini.
4. Ibu Retno Endah Supeni, Dr. Dra, MM selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses pembuatan skripsi.
5. Bapak Ahmad Izzuddin, SE, MM selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses pembuatan skripsi.
6. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM selaku dosen penguji saya yang bersedia memberikan kritik, saran, maupun masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, sebagai tempat menuntut ilmu.
8. Pihak Kantor Dinas DP3AKB Jember yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Saya juga berterimakasih kepada Dismara Anggrelya yang selalu memberikan motivasi, *support*, membantu dan membersamai saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
10. Terima kasih juga kepada teman teman saya yang selalu menghibur dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al Insyirah, 6-8)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al Baqarah 286)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor DP3AKB Kabupaten Jember”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Maheni Ika Sari, SE., M.M selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH.,SE, MM selaku ketua program studi Manajemen sekaligus dosen penguji.
3. Ibu Retno Endah Supeni,Dr. Dra, MM selaku dosen pembimbing 1.
4. Bapak Ahmad Izzuddin,SE, MM selaku dosen pembimbing 2.
5. Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, sebagai tempat menuntut ilmu.
6. Keluarga saya yang memberikan dukungan, doa dan kasih sayang.
7. Teman saya dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tulisan ini bermanfaat.

Jember, 9 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Universitas Muhammadiyah Jember	4
1.4.2 Bagi Peneliti	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Teori	4
2.1.1 Pemasaran	4
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	4
2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	4
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.2.2 Indikator Kualitas Layanan	5
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	5
2.2.4 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan	6
2.3 Komunikasi Interpersonal	7
2.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	7

2.3.2	Indikator Komunikasi Interpersonal	7
2.4	Disiplin Kerja	8
2.4.1	Pengertian Disiplin Kerja	8
2.4.2	Pentingnya Kedisiplinan Kerja	8
2.4.3	Indikator Disiplin Kerja	9
2.5	Kepuasan Masyarakat.....	9
2.5.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat	9
2.5.2	Metode Pengukuran Kepuasan Masyarakat	10
2.5.3	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	10
2.6	Program DP3AKB	11
2.6.1	Pemberdayaan	11
2.6.2	Tujuan Pemberdayaan	11
2.6.3	Ekonomi Perempuan	11
2.6.4	Perlindungan Anak.....	12
2.6.5	Keluarga Berencana	12
2.6.6	Keluarga Pra Sejahtera	12
2.6.7	Peran.....	12
2.6.8	Peran Pemerintah Daerah	13
2.6.9	Kekerasan Dalam Rumah Tangga.....	13
2.7	Penelitian Terdahulu	15
2.8	Kerangka Konsep.....	21
2.9	Hipotesis.....	21
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.1	Lokasi Penelitian	23
3.1.2	Waktu Penelitian	23
3.2	Identifikasi Variabel	23
3.3	Definisi Operasional.....	23
3.4	Desain Penelitian	26
3.5	Jenis Data.....	26
3.5.1	Data Primer	26
3.5.2	Data Sekunder	26
3.6	Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1	Populasi	26
3.6.2	Sampel.....	26

3.6.3	Teknik Pengumpulan Sampel	27
3.6.4	Teknik Penentuan Sampel.....	27
3.7	Teknik Pengumpulan Data	27
3.7.1	Observasi.....	27
3.7.2	Wawancara	28
3.7.3	Kuesioner	28
3.7.4	Dokumentasi	28
3.8	Teknik Pengukuran Data	28
3.9	Teknik Analisis Data.....	28
3.9.1	Uji Instrumen Data	28
3.9.2	Uji Regresi Linier Berganda	29
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	29
3.9.4	Uji Hipotesis.....	30
3.9.5	Uji Koefisien Determinasi.....	31
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.2	Struktur Organisasi	34
4.3	Deskripsi Statistik Responden	34
4.3.1	Jenis Kelamin	34
4.3.2	Usia	35
4.4	Analisis Deskriptif Hasil Pernyataan Responden	36
4.4.1	Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	36
4.4.2	Pernyataan Responden Mengenai Komunikasi Interpersonal.....	39
4.4.3	Pernyataan Responden Mengenai Disiplin Kerja	41
4.4.4	Pernyataan responden Mengenai Kepuasan Masyarakat	43
4.5	Hasil Pembahasan	45
4.5.1	Uji Instrumen Data	45
4.5.2	Uji Asumsi Klasik	46
4.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.5.4	Uji Hipotesis.....	50
4.5.5	Uji Koefisien Determinasi.....	50
4.6	Pembahasan Penelitian.....	51
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat ...	51
4.6.2	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat	52
4.6.3	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat	53

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo DP3AKB Kabupaten Jember.....	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	34
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Pada Variabel X1.1	36
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Pada Variabel X1.2	36
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Pada Variabel X1.3	37
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Variabel X1.4	37
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Pada Variabel X1.5	38
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Pada Variabel X1.6	38
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Pada Variabel X2.1	39
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Pada Variabel X2.2	39
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Pada Variabel X2.3	40
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Pada Variabel X2.4	40
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Pada Variabel X2.5	41
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Pada Variabel X3.1	41
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Pada Variabel X3.2	42
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Pada Variabel X3.3	42
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Pada Variabel X3.4	43
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Pada Variabel Y1.1	43
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Pada Variabel Y1.2	44
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Pada Variabel Y1.3	44
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Pada Variabel Y1.4	45
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Kuesioner	45
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 25 Hasil Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4. 26 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4. 27 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Lembar Kuesioner	59
Lampiran 1. 2 Surat Izin Penelitian Kampus	62
Lampiran 1. 3 Surat Izin Penelirian Bakesbangpol.....	63
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	64
Lampiran 1. 5 Data Responden Kuesioner	65
Lampiran 1. 6 Data Identitas Responden	68
Lampiran 1. 7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
Lampiran 1. 8 Uji Normalitas	74
Lampiran 1. 9 Uji Multikolinearitas.....	75
Lampiran 1. 10 Uji Heteroskedastisitas	75
Lampiran 1. 11 Hasil Regresi Linier Berganda	75
Lampiran 1. 12 Uji Hipotesis (t).....	76
Lampiran 1. 13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	76

