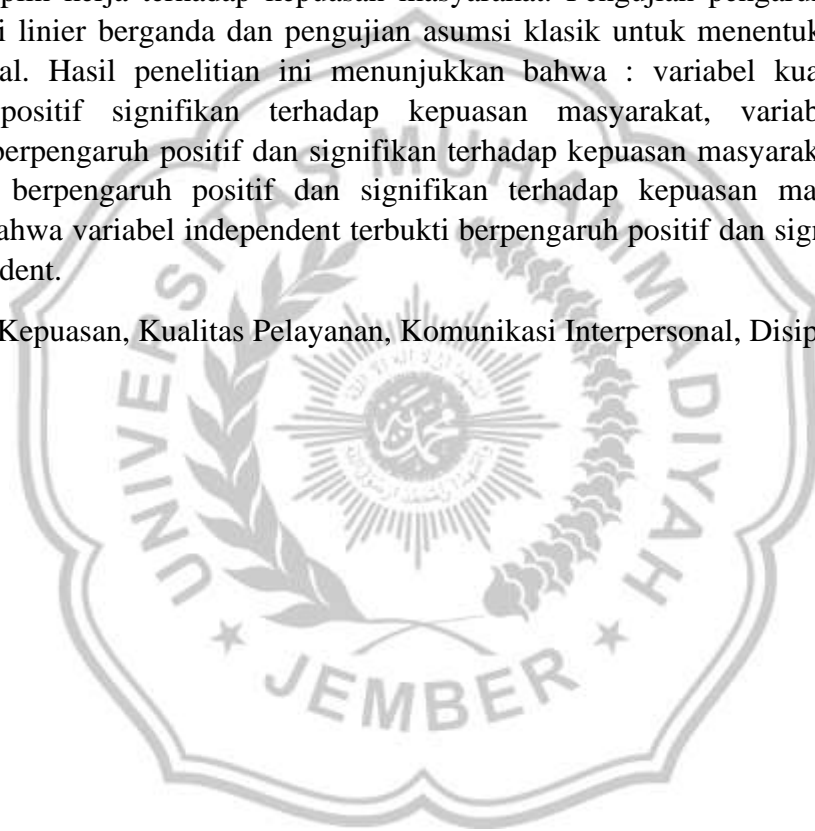


ABSTRAK

Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat mencerminkan seberapa baik kantor DP3AKB dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Faktor yang menjadi pertimbangan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui terkait kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan disiplin kerja petugas dalam membantu masyarakat Kabupaten Jember untuk mengatasi permasalahannya dan meningkatkan kemandirian mereka. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tujuan penelitian untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, menguji pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat, serta menguji pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian pengaruh menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengujian asumsi klasik untuk menentukan apakah data tersebut normal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa variabel independent terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja.



ABSTRACT

Public satisfaction as an indicator of success is one of the main benchmarks in assessing the success of public services. The level of public satisfaction can reflect how well the DP3AKB office is carrying out its duties and functions. The factors that are taken into consideration in this research are that researchers want to know about the quality of service, interpersonal communication, and work discipline of officers in helping the people of Jember Regency to overcome their problems and increase their independence. This research uses quantitative research with the research objectives to test the significant influence of service quality on community satisfaction, test the significant influence of interpersonal communication on community satisfaction, and test the significant influence of work discipline on community satisfaction. Testing the effect uses multiple linear regression analysis and classical assumption testing to determine whether the data is normal. The results of this research show that: the service quality variable has a significant positive effect on community satisfaction, the interpersonal communication variable has a positive and significant influence on community satisfaction, and the work discipline variable has a positive and significant influence on community satisfaction. It can be concluded that the independent variable is proven to have a positive and significant influence on community satisfaction. dependent variable.

Keywords: *Satisfaction, Service Quality, Interpersonal Communication, Work Discipline.*

