

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KEPALA DESA KESUGIHAN KIDUL**



Oleh:
DEVI SEPTIANI
NIM 202325011

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDHATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KEPALA DESA KESUGIHAN KIDUL**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdhatul Ulama Al-Ghazali Cilacap

Oleh:
DEVI SEPTIANI
NIM 202325011

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDHATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KEPALA DESA KESUGIHAN KIDUL**

Oleh:
DEVI SEPTIANI
NIM 202325011

Disetujui Untuk
Ujian skripsi pada tanggal: 14 JUNI 2025

Pembimbing I



RAHMAT ALHAKIM, M.E.
NIDN.0608078104

Pembimbing II



DINA PRASETYANINGRUM, M.M.
NIDN. 0619129101

SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KEPALA DESA KESUGIHAN KIDUL**

Oleh
DEVI SEPTIANI
NIM 202325011

Disetujui dan disahkan,

1. Rahmat Alhakim, M.E. NIDN. 0608078104	Pembimbing I	(.....)
2. Dina Prasetyaningrum, M.M. NIDN. 0619129101	Pembimbing II	(.....)
3. Elok Ainur Latif, M.M. NIDN. 0631109002	Penguji I	(.....)
4. Hakim, M.M. NIDN. 0631128903	Penguji II	(.....)



Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap



Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

NOTA PEMBIMBING

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al

Ghazali Cilacap

Di -

Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Devi Septiani

NIM : 202325011

Fakultas/Prodi : Manajemen Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala
Desa Kesugihan Kidul

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN.0608078104

Pembimbing II



Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

PENGESAHAN^{Kep}

Skripsi Saudara

Nama : **DEVI SEPTIANI**
NIM : 202325011
Judul : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa
Kesugihan Kidul

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama
Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Sabtu, 14 Juni 2025

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1)
Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

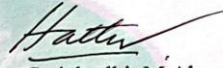
Cilacap, 14 Juni 2025

Dewan Sidang

Ketua


Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIDN. 0631058803

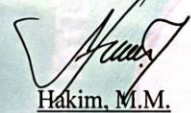
Sekretaris


Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Penguji 1


Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

Penguji 2


Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903

Pembimbing


Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Ass. Pembimbing


Dina Prasetyadiningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIDN. 0631058803

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al

Ghazali Cilacap

Di -

Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Devi Septiani

NIM : 202325011

Fakultas/Prodi : Manajemen Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala
Desa Kesugihan Kidul

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cilacap, 14 Juni 2025

Konsultan



Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Septiani

NIM : 202325011

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plgiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 01 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Devi Septiani

NIM 202325011

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul” dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa juga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW serta keluarga dan sahabat, semoga kita menjadi umat yang mendapatkan syafa’atnya esok dihari kiamat. Aamiin.

Laporan ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan skripsi di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap untuk program S1 Ekonomi Manajemen. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. K.H. A Lutfi Hamidi M.Ag. Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap beserta seluruh jajaran Civitas Akademik.
2. Ibu Mutia Pamikatsih, M.E.Sy selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali yang telah memberi ijin peneliti kepada penulis.
3. Ibu Elok Ainur Latif, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi pengarahan yang tak terbatas dari awal hingga akhir studi.
4. Bapak Rahmat Alhakim, M.E., selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dina Prasetyaningrum, M.M., selaku dosen pembimbing 2 yang sudah memberi bimbingan dan pengarahan hingga tersusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap yang telah memberi bekal ilmu dan pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan proposal skripsi serta bekal hidup untuk masa mendatang.
6. Seluruh Pegawai Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul Cilacap yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian skripsi ini.

7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Sukirno dan Ibu Maryati yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat saya yaitu Ita Wahyuningsih, Alia Safira, Musrihatun, Barokatul Munawaroh, Lusiana Setyaningrum, dan Sri Yulianti yang selalu ada untuk memberikan dukungan dan motivasi.
9. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen kelas karyawan dan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk kemajuan bersama. Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan kata, pengetikan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Cilacap, 01 Juni 2025



Devi Septiani

NIM 202325011

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan 50 responden. Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan adalah variabel independen, dan Kepuasan Masyarakat adalah variabel dependen. Koefisien determinasi, regresi berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan uji F digunakan untuk menganalisis data. Analisis dilakukan menggunakan Paket Statistik untuk Sains Sosial, atau SPSS, versi 25 untuk Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai t probabilitas sig 0,000 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Sementara itu, kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t dengan probabilitas sig 0,000, lebih rendah dari $\alpha = 0,05$, serta secara simultan disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat yang dibuktikan nilai F pada tabel diatas adalah 3,12 dengan sig 0,000 < α 0,05. Selanjutnya, koefisien determinasi, yang dihitung dengan menggunakan persegi panjang R, adalah 0,710, atau 71,0% dari total.

Kata Kunci: *Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat*

SUMMARY

The purpose of this study was to determine the Effect of Work Discipline and Service Quality on Public Satisfaction at the Kesugihan Kidul Village Head Office. This study used a quantitative method and involved 50 respondents. Work Discipline and Service Quality are independent variables, and Public Satisfaction is the dependent variable. The coefficient of determination, multiple regression, classical assumption test, t-test, and F-test were used to analyze the data. The analysis was carried out using the Statistical Package for Social Sciences, or SPSS, version 25 for Windows. The results showed that Work Discipline had an effect on Public Satisfaction with a t value of probability sig 0.000 greater than $\alpha = 0.05$. Meanwhile, service quality showed a significant effect on public satisfaction, with a t value with a probability sig 0.000, lower than $\alpha = 0.05$, and simultaneously work discipline and service quality had an effect on public satisfaction as evidenced by the F value in the table above is 3.12 with sig 0.000 < $\alpha 0.05$. Furthermore, the coefficient of determination, calculated using the rectangular R, is 0.710, or 71.0% of the total.

Keywords: Work Discipline, Service Quality and Community Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARY.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SIMBOL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Grand Theory.....	10
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Pengembangan Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Desain Penelitian.....	39
B. Definisi Konseptual dan operasi variabel	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Profil Desa Kesugihan Kidul	57
B. Karakteristik Responden	58

C. Hasil Uji Analisis Data.....	60
D. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80
BIODATA PENULIS	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Daftar Pelayanan	40
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional	45
Tabel. 3.4 Skala Model Likert.....	47
Tabel 4. 1 Daftar Perangkat Desa Kesugihan Kidul Per Periode.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik responden	58
Tabel 4.3 Karakteristik responden	59
Tabel 4.4 Karakteristik responden	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Agresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji F	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	35
-------------------------------------	----

DAFTAR SIMBOL

Simbol Istilah

α : Alpha

β : Beta

e : Eterm

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengisian Kusioner	83
Lampiran 2 Daftar Karakteristik Responden	83
Lampiran 3. Tabulasi Responden.....	93
Lampiran 4. Tabel Nilai R	98
Lampiran 5. Hasil SPSS.....	99
Lampiran 6. Tabel Uji t dan Uji F.....	103
Lampiran 7. Sesi Dokumentasi	105

