

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN *CUSTOMER* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*) merupakan produk jasa yang diberikan kepada *customer*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting pada sebuah instansi yang memberikan jasa layanan untuk memenuhi kebutuhan *customer* sehingga dapat mencapai kepuasan *customer*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memakai jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pengambilan sampel responden dilakukan secara acak berjumlah 100 responden. Metode yang digunakan untuk menganalisa data adalah analisa regresi linier berganda, uji t, uji asumsi klasik, uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan *customer*. Hasil analisis membuktikan 48,2% Kepuasan Masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Malang mampu dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Perhatian (X_5), dan sisanya sebesar 0,518 atau 51,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan *Customer*.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
OF MALANG CITY**

ABSTRACT

Service quality which consists of tangibles, reability, responsiveness, assurance, emphaty is a product of services provided to customers. Service quality is one of the important aspects in an agency that provides services to meet customer needs so as to achieve customer satisfaction.

The population in this study are all people who use the services of the Population and Civil Registration Service of Malang City. Sampling of respondents conducted randomly amounted to 100 respondents. The method used to analyze the data is multiple linear regression analysis, t test, classic assumption test, validity test and reliability test.

The results of this study indicate that there is a partially significant influence between service quality variables on customer satisfaction. The results of the analysis prove that 48.2% of Community Satisfaction using the Service of Population and Civil Registration Service in Malang City is able to be explained by Tangibles (X1), Reability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Emphaty (X5) and the remaining 0.518 or 51.8% is influenced by other variables not included in the research model.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.