

GUNUNG SARJONO

*Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap
Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kelurahan Kelapa Gading Barat dan
Kelurahan Sunter Jaya, Jakarta Utara)*

dibimbing oleh

(Husein Umar)

ABSTRAK

Studi ini meneliti kepuasan kerja pegawai, kualitas pelayanan internal, dan kepuasan masyarakat Kelurahan Kelapa Gading Barat dan Kelurahan Sunter Jaya, dan melihat apakah ada pengaruh kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan internal terhadap kepuasan masyarakat, dengan menggunakan kuisisioner. Data dianalisa menggunakan statistik deskriptif, uji-t, Pearson's Product Moment, analisis regresi sederhana dan analisis berganda, dan ANOVA. Secara keseluruhan, pada penelitian ini tidak ditemukan cukup bukti yang mendukung pendapat bahwa ada pengaruh kepuasan kerja pegawai dan kualitas pelayanan internal terhadap kepuasan masyarakat.

GUNUNG SARJONO

*Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Internal terhadap
Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kelurahan Kelapa Gading Barat dan
Kelurahan Sunter Jaya, Jakarta Utara)*

dibimbing oleh

(Husein Umar).

ABSTRACT

This study assessed employee job satisfaction level, perceptions of internal service quality, and customer satisfaction of Kelurahan Kelapa Gading Barat and Kelurahan Sunter Jaya societies, and determined whether there is an influence between job satisfaction level and service quality perceptions to customer satisfaction, using a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, Pearson's Product Moment, simpel regression dan multiple regression analysis, and ANOVA. Overall, this study found not enough evidence to prove that there is an influence between job satisfaction level and service quality perceptions to customer satisfaction.