

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan
Purwosari Kecamatan Laweyan Kota Surakarta**

Retna Handayani¹, Didik Setyawan², Ariefah Yulandari³
Universitas Setia Budi, Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Purwosari Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat Kelurahan Purwosari Kota Surakarta, adapun sampel penelitian adalah 100 masyarakat Kelurahan Purwosari Kota Surakarta. Analisis data untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kantor kelurahan Purwosari, sehingga H_1 diterima. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kantor kelurahan Purwosari, sehingga H_2 diterima. Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kantor kelurahan Purwosari, sehingga H_3 diterima. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kantor kelurahan Purwosari, sehingga H_4 diterima. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kantor kelurahan Purwosari, sehingga H_5 diterima.

Kata kunci: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kepuasan masyarakat.