

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
ELEKTRONIK “AKU ONLINE” TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPI PEMERINTAH KABUPATEN
BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
PUTURI APURNAMAYANTI
NIM1917041020**

**PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

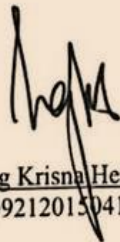
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

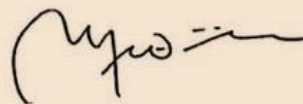
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



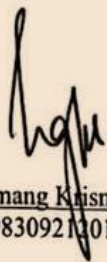
Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001



Dr. Sigit Indrawijaya, S.E., M.Si
NIP. 197712012006041001

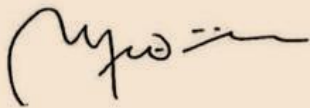
Skripsi oleh Putu Ria Pumamayanti ini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 15 Maret 2023

Dewan Penguji,




Dr. Komang Kujisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309211015041001

(Ketua)



Dr. Sigit Indrawijaya, S.E., M.Si
NIP. 197712012006041001

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,



Prof. Dr. Gede Sud Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU Online” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila juga saya dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 15 Maret 2023



Putu Ria Purnamayanti
1917041020

PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU Online” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng”** skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan bantuan, serta arahan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., CA, CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menjadi mahasiswa penulis skripsi ini, serta telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan dan pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Dr. Sigit Indrawijaya, S.E, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan, dan pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang selalu mengajar dan mendidik penulis selama mengenyam bangku perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang memberikan kemudahan dalam meminjam buku-buku dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Gede Sumitra selaku Kasubag Umum di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng yang telah mengizinkan untuk mengadakan penelitian.
10. Orang tua tercinta Komang Suhendra (Bapak) dan Kadek Yuli Astini (Ibu) serta keluarga besar penulis yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral, dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh responden masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mohon maaf bahwa pada skripsi ini jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan dari penulis. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 15 Maret 2023



Penulis,

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah Penelitian..... | 8 |
| 1.3. Pembatasan Masalah..... | 8 |
| 1.4. Rumusan Masalah Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.6. Manfaat Hasil Penelitian..... | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Deskripsi Teoritis..... | 10 |
| 2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 20 |
| 2.3 Kerangka Berfikir..... | 26 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 29 |
| 3.2. Rancangan Penelitian..... | 29 |
| 3.3. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian..... | 29 |
| 3.4. Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian..... | 30 |
| 3.5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 31 |
| 3.6. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.7. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 33 |
| 3.8. Metode dan Teknik Analisis Data..... | 35 |
| 3.9. Pengujian Hipotesis..... | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1 Deskripsi Data..... | 41 |
| 4.2 Pengujian Asumsi..... | 42 |

| | | |
|--------------------------------------|-------------------------|----|
| 4.3 Pengujian Hipotesis | DAFTAR ISI | 49 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | | 52 |
| 4.5 Implikasi | | 55 |
| BAB V PENUTUP..... | | 57 |
| 5.1 Rangkuman | | 57 |
| 5.2 Simpulan..... | | 58 |
| 5.3 Saran | | 59 |
| DAFTAR RUJUKAN | | 61 |
| LAMPIRAN..... | | 64 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 20 |
| Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian | 31 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas..... | 34 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas | 35 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden | 41 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas | 44 |
| Tabel 4.4 Rekap Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda | 46 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018-2022 | 6 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik (AKU <i>online</i>) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng..... | 27 |
| Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-plot</i> | 43 |
| Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot | 45 |
| Gambar 4.3 Struktur Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU <i>Online</i> ” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng | 50 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 01. Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018-2022 | 64 |
| Lampiran 02. Surat Keterangan Penelitian | 65 |
| Lampiran 03. Kuesioner Penelitian..... | 67 |
| Lampiran 04. Data Hasil Kuesioner | 70 |
| Lampiran 05. Data Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda | 75 |

