

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA KANTOR CAMAT JEMBRANA

Oleh

Yoga Tri Arysutha, NIM 1917041197

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna (3) kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berkunjung pada Kantor Camat Jembrana. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan 100 sampel, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Kata kunci : kepercayaan, kepuasan pengguna, dan kualitas pelayanan.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
TRUST ON USER SATISFACTION AT JEMBRANA
DISTRICT OFFICE***

By

Yoga Tri Arysutha, NIM 1917041197

Management Department

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of (1) service quality and trust on user satisfaction (2) service quality on user satisfaction (3) trust on user satisfaction. The subjects of this study were the people who had visited the Jembrana District Office. While the object of this research is the quality of service, trust and user satisfaction. The research design used is causal quantitative research. The data collection technique in this study was using a questionnaire with 100 samples, then the data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and trust have a significant effect on user satisfaction (2) service quality has a positive and significant effect on user satisfaction (3) trust has a positive and significant effect on user satisfaction

Keywords : trust, user satisfaction, and service quality