

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLSEK MARDINDING
POLRES TANAH KARO**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi
Syarat – Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Pada Fakultas Soshum
Universitas Quality Berastagi

Oleh :

FERA FIANI BR SIMBOLON
NPM : 1712010017



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2021**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLSEK MARDINDING
POLRES TANAH KARO**

Nama : Fera Fiani Br Simbolon
NPM : 1712010017
Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :

Diketahui :
Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLSEK MARDINDING
POLRES TANAH KARO**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

FERA FIANI BR SIMBOLON
NPM : 1712010017

Program Studi : Manajemen

**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
Pada tanggal : 1 Juli 2021**

Tim penguji :

Pembimbing

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal :

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :

**Program Studi Manajemen
Ketua**

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal :

**Fakultas Ekonomi
Dekan**

Dra. Menanti Sembiring, M.M
Tanggal :



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

BERITA ACARA LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi yang dikukuhkan oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi, di laksanakan pada Hari/Tanggal : Kamis, 01 Juli 2021

Nama : Fera Fiani Br Simbolon
NPM : 1712010017
Prog.Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Kerangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo

Setelah mahasiswa tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai berikut:

Dengan Nilai : B+

Dan dinyatakan : Lulus

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 01 Juli 2021

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Dra. Menanti Sembiring, M.M)

Sekretaris

(Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si)

Penguji I : Dra. Menanti Sembiring, M.M
Penguji II : Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Penguji III : Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., M.M

**Mengetahui
Dekan**

(Dra. Menanti Sembiring, M.M)

Peserta Ujian

(Fera Fiani Br Simbolon)



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draf skripsi dari mahasiswa :

Nama	Fera Fiani Br Simbolon
NPM	1712010017
Jurusan	Manajemen
Judul Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Kerangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo
Dosen Pembimbing	
1.	Dra. Menanti Sembiring, M.M
2.	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si

Telah diperbaiki sesuai dengan hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Disetujui Oleh :

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji I	
2	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si	Penguji II	
3	Ingan Ukur Br Sitepu, SE., M.M	Penguji III	
4	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing I	
5	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si	Pembimbing II	
6	Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si	Moderator	

Demikian surat perbanyak skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti dimaksud di atas.

Berastagi, 01 Juli 2021

Mengetahui

Dekan

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Ketua Prodi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo”.

Penulis telah berusaha seaksimal mungkin untuk mencapai hasil terbaik dalam penyusunan skripsi skripsi ini, tentu tidak terlepas tanpa bantuan dari berbagai pihak baik secara materi, teknis maupun moral. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

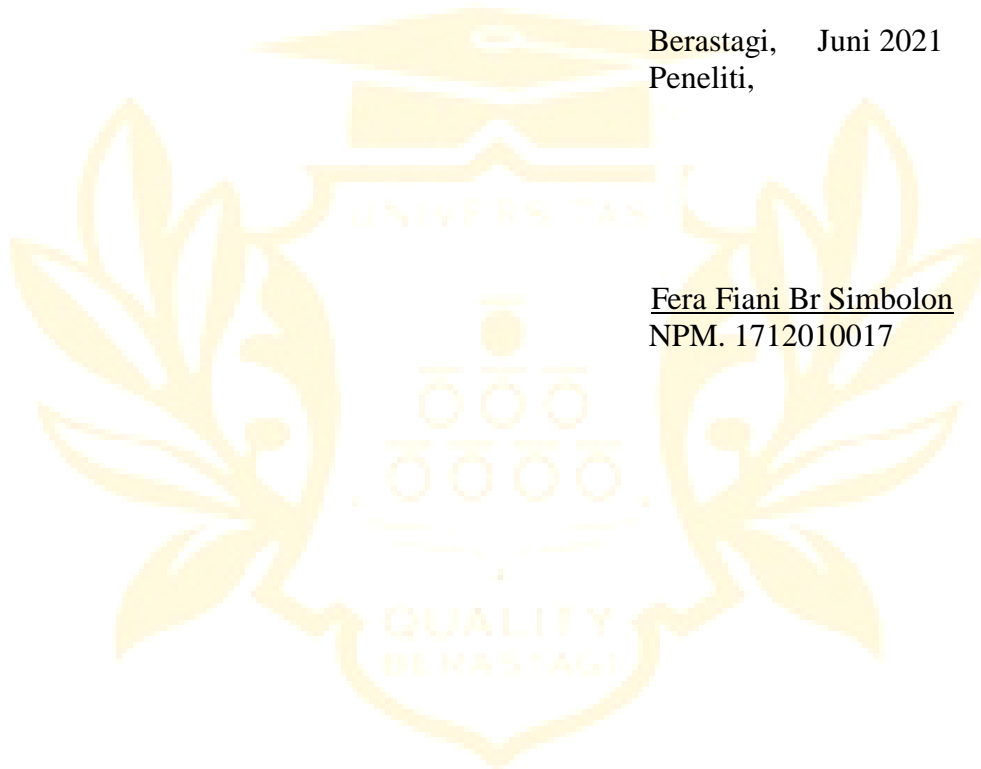
1. Bapak Drs. Eduard, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Dra Menanti Sembiring, MM Selaku Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi dan selaku dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi dan selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini
4. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun skripsi ini
5. Terimakasih kepada Kapolsek Mardinding dan personil Polsek Mardinding beserta staf-staf yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengumpulan data hingga terselesainya penyusunan skripsi ini

6. Ucapan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang saya cintai yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya baik dalam isi maupun Bahasa penulisan untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Berastagi, Juni 2021
Peneliti,

Fera Fiani Br Simbolon
NPM. 1712010017



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIS	6
2.1 Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Prinsip Pelayanan	7
2.1.3 Faktor – Faktor Pelayanan	9
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	11
2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	14
2.2.3 Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat	15
2.2.4 Mengukur Kepuasan Masyarakat	17
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Berpikir	23
2.5 Defenisi Operasional.....	23
2.6 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu.....	29
3.1.1 Tempat.....	29
3.1.2 Waktu	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis Penelitian	30
3.4 Instrumen Penelitian.....	31
3.5 Analisa Data	31
3.5.1 Pengujian Kualitas Data	31
3.5.1.1 Uji Validitas	32
3.5.1.2 Uji Realiabilitas	32
3.6 Pengujian Asumsi Klasik	32
3.6.1 Uji Normalitas	32
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7 Analisis Regresi Linear Sederhana	33
3.8 Uji Hipotesis	34
3.8.1 Uji Parsial (Uji t)	34
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Polsek Mardinding Polres Tanah Karo.....	35
4.1.2 Visi dan Misi Polsek Mardinding Polres Tanah Karo	36
4.1.3 Struktur Organisasi Polsek Mardinding Polres Tanah Karo	37
4.1.4 Analisis Deskriptif Responden	44
4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel	46
4.1.5.1 Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.1.5.2 Variabel Kepuasan Masyarakat	50

4.1.6 Pengujian Kualitas Data	55
4.1.6.1 Uji Validitas	55
4.1.6.2 Uji Reliabilitas	56
4.1.7 Pengujian Uji Asumsi Klasik	56
4.1.7.1 Uji Normalitas	56
4.1.7.2 Uji Heteroskedastisitas	58
4.1.8 Analisis Regresi Linear Sederhana	59
4.1.9 Uji Hipotesis	60
4.1.9.1 Uji t (Parsial).....	60
4.1.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	37



DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1	Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Mulai Dari Tahun 2016-2020 2
2.2	Penelitian Terdahulu 22
2.2	Defenisi Operasional Variabel 26
3.1	Jadwal Penelitian 31
3.2	Isntrumen Skala <i>Likert</i> 33
4.1	Karateristik Responden Berdasarkan Usia 44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45
4.3	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan 45
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 46
4.5	Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel X 46
4.6	Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Y 50
4.7	Uji Validitas Variabel X dan Y 55
4.8	Uji Reliabilitas Variabel X dan Y 56
4.9	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> 57
4.10	Hasil Uji Normalitas 59
4.11	Hasil Uji t 60
4.12	Hasil Uji Determinasi (R^2) 61

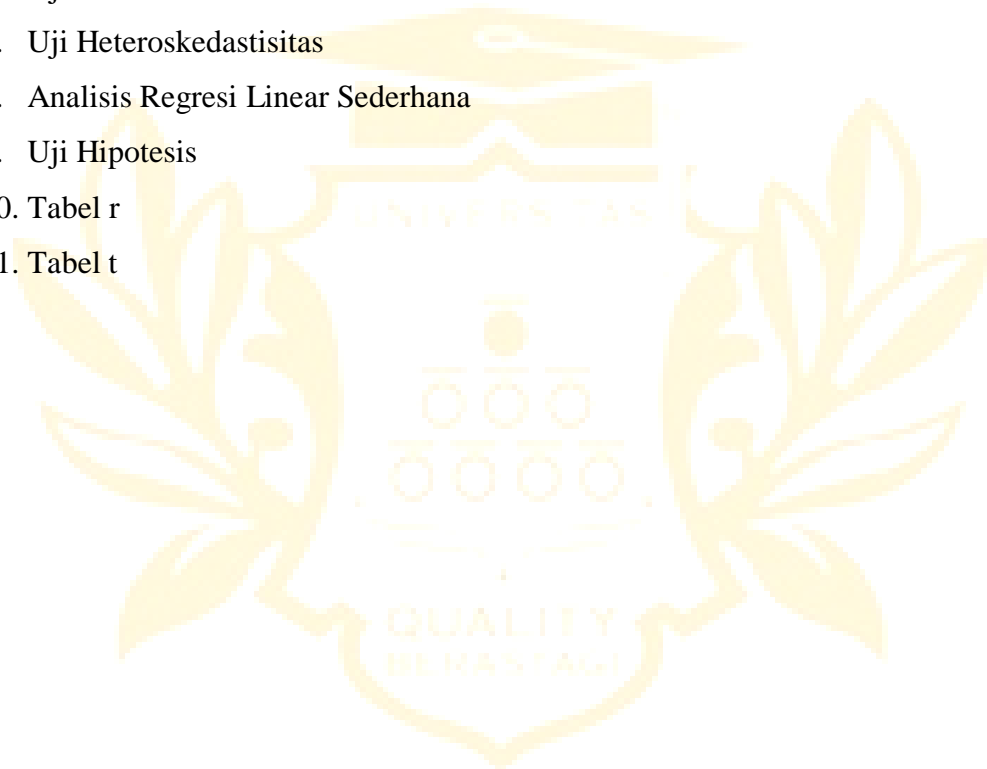
DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	26
4.1	Struktur Organisasi Polsek Mardinding Polres Tanah Karo	37
4.2	Normal P-Plot Uji Normalitas	58
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat
3. Analisis Deskriptif Variabel
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Normalitas
7. Uji Heteroskedastisitas
8. Analisis Regresi Linear Sederhana
9. Uji Hipotesis
10. Tabel r
11. Tabel t



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fera Fiani Br Simbolon
NPM : 1712010017
Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo ” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Mei 2021
Yang menyatakan,



Fera Fiani Br Simbolon
NPM : 1712010017