

ABSTRAK

Evi Yuliani. 2019. Pengaruh Ketanggapan, Perhatian Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PLTD Kecamatan Gayam, Kepulauan Sapudi Kabupaten Sumenep. Skripsi: Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : Endang Widyastuti, SE.,M,S.i.

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah pengaruh ketanggapan, perhatian dan keandalan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD. Yang dimana tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketanggapan, perhatian dan keandalan terhadap kepuasan masyarakat di PLTD baik secara parsial maupun simultan.

Dalam kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan *Non Probability sampling* berupa *sampling insidental*, sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) ketanggapan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat artinya ketanggapan yang baik akan menciptakan peningkatan kepuasan masyarakat. (2) perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya perhatian dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. (3) keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya keandalan yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat. (4) ketanggapan, perhatian dan keandalan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (5) variabel yang paling dominan adalah keandalan dimana variabel keandalan mempunyai nilai t paling besar dibanding variabel lainnya.

Kata kunci : Ketanggapan, Perhatian, Keandalan dan Kepuasan.

ABSTRACT

Evi Yuliani. 2019. The influence of responsiveness, attention and reliability on community satisfaction in PLTD Gayam sub-district, Sapudi islands, Sumenep district. Thesis: management program, faculty of economics and business at the Sumenep university. Supervisor: Endang Widyastuti, SE.,M,S.i.

The problem examined in this paper is the influence of responsiveness, attention and reliability on community satisfaction in PLTD. Which is where the purpose of this study is to determine the effect of responsiveness, attention and reliability on community satisfaction in PLTD both partially and simultaneously.

in quantitative. The sampling method used by Non Probability sampling is incidental sampling, the sample used is 80 respondents. While the technique of data collection is done by distributing questionnaires, which are then processed using SPSS 23. The results of the study show that: (1) responsiveness has a significant effect on community satisfaction, meaning that good responsiveness will create increased community satisfaction. (2) attention has a significant influence on community satisfaction. This means that attention can increase community satisfaction. (3) reliability has a significant influence on community satisfaction. This means that good reliability increases community satisfaction. (4) responsiveness, attention and reliability together have a significant effect on community satisfaction. (5) the most dominant variable is control where the reliability variable has the highest t value compared to other variables.

Keywords: *Responsiveness, Attention, Reliability and Satisfaction.*