

ABSTRAK

Refanda Eka Saputra, 120171103, Judul: Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program Kampung Keluarga Berencana Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2021.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan *core service*, *facilitating service* dan *supporting service* terhadap kepuasan masyarakat dalam Program Kampung Keluarga Berencana Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Yang menjadi populasi adalah masyarakat dalam Program Kampung Keluarga Berencana Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar sebanyak 45 orang. Dikarenakan populasi kurang dari 100 dalam penelitian ini ditetapkan semua populasi dijadikan sampel atau sampel sensus.

Berdasarkan hasil Uji t *Core Service* mempunyai t hitung (0,427) > t tabel (0,098) sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a , yang berarti bahwa *Core Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Untuk *Facilitating Service* mempunyai t hitung (0,162) > t tabel (0,098), H_0 ditolak dan menerima H_a , berarti faktor *Facilitating Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Untuk *Supporting Service* mempunyai t hitung (1,719) > t tabel (0,098), H_0 ditolak dan menerima H_a , berarti faktor *Supporting Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Uji F ditunjukkan dengan F hitung (3,443) > F tabel (3,15), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi koefisien regresi hasil perhitungan signifikan (bisa digunakan sebagai analisis) atau dikatakan bahwa *Core Service*, *Facilitating Service*, *Supporting Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kampung KB Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar secara bersama-sama.

Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0.691. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa variable Kepuasan benar-benar dijelaskan oleh variabel *Core Service*, *Facilitating Service*, *Supporting Service* sebesar 69,1%. Selebihnya yaitu sebesar 30,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan nilai dari masing-masing variabel diketahui bahwa nilai koefisien untuk variabel X_3 (*Supporting Service*) yaitu 0,485 lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien untuk variabel X_1 (*Core Service*) yaitu 0,105 dan X_2 (*Facilitating Service*) 0,039, Dengan demikian maka variabel *Supporting Service* merupakan variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan, Masyarakat, Kampung KB.