

ABSTRACT

Reserch with the Title of Effect Service Quality one roof System Administrasi Public Satisfaction, which aims to determine the effect of quality administrative services one roof system to the satisfaction of public. The research was done in the office one roof system south medan which is located on the sisingamangaraja street km 5,5 sub – district Medan Amplas Medan city. The system south Medan consisting of 180 people. The sampel in this study was 20 % of population so that total of 36 responden.

Colecting data in this study using corelatif Descriptif. with a data analyst using correlation tecnicques product moment, significant test product moment correlation, and the coeficient determination.

r_{xy} of the obtained that r count $>$ r tabel is $0,993 > 0,329$, and once in a statistical test with correlation significant test product moment with formula t was obtained t count $>$ t table is $52,2 > 2,042$. and after the count with a test of determination obtain 98,6 % influence between variable qualities of service with communication satisfaction. it can be concluded that a significant difference between the qualities of administration service one roof system towards satisfaction of the people in the office one roof system south Medan.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, public.

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Medan Selatan yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja KM 5,5 Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang mengurus STNK di kantor SAMSAT Medan Selatan yang terdiri dari 180 orang Masyarakat yang mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan Roda dua Dan Roda empat. Sampel dalam penelitian ini adalah 20 % dari populasi sehingga berjumlah 36 Responden.

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif *korelatif*. Dengan analisis data menggunakan teknik korelasi *product moment*, Uji signifikan korelasi *product moment*, dan uji koefisien determinasi.

Dari uji r_{xy} diperoleh bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu $0,993 > 0,329$, dan setelah di uji statistik dengan uji signifikan *korelasi product moment* dengan rumus t diperoleh t hitung $>$ t tabel yaitu $52,2 > 2,042$. Dan setelah dihitung dengan uji determinasi diperoleh 98,6 % pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor SAMSAT Medan Selatan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat