

ABSTRAK

Pengaruh Perilaku dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Aniek Kurniati

NIM. 212361201065

Fakultas Ekonomi Universitas Darul 'Ulum Jombang

Dosen Pembimbing

1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si.
2. H. Machin, S.E., M.Si.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Pendekatan yang digunakan terhadap masalah dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan sampel 100 responden dari jumlah populasi 130 lembaga SMA/SMK/PKLLK pengguna layanan yang telah melewati uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 31. Penelitian ini menunjukkan hasil yang didapatkan dari uji t dan uji f bahwa secara parsial, perilaku pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan $4,852 > 1,660$ ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$) dan $\text{sig} = < 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$). Demikian pula, disiplin pegawai juga memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, $6,184 > 1,660$ ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$) dan $\text{sig} < 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, nilai $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ ($198,350 > 3,089$) dan diketahui $\text{sig} < 0,001$, nilai tersebut $< 0,05$ sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji f. Dari hasil pengujian ini, peningkatan perilaku pelayanan dan penerapan disiplin pegawai yang konsisten merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kata Kunci: Perilaku Pegawai, Disiplin Pegawai, Kepuasana Pengguna Layanan

ABSTRACT

The Influence of Employee Behavior and Discipline on Service User Satisfaction
at the Jombang Regency Regional Education Office Branch Office

Aniek Kurniati

NIM. 212361201065

Faculty of Economics, Darul Ulum University, Jombang

Supervisors

1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si.

2. H. Machin, S.E., M.Si.

The purpose of this study is to determine the effect of employee behavior and discipline on service user satisfaction at the Jombang Regency Regional Education Office Branch Office. The approach used to address the problem in this study is quantitative. The data collection technique uses a questionnaire with a sample of 100 respondents from a population of 130 SMA/SMK/PKLLK service user institutions that have passed the validity and reliability test. The data analysis technique uses multiple linear regression with the help of SPSS 31. This study shows the results obtained from the t-test and f-test that partially, employee behavior has a positive and significant effect on service user satisfaction $4.852 > 1.660$ (t-count > t-table) and $\text{sig} = <0.001$ ($\text{sig} < 0.05$). Likewise, employee discipline also makes a positive and significant contribution to service user satisfaction, $6.184 > 1.660$ (t-count > t-table) and $\text{sig} < 0.001$ ($\text{sig} < 0.05$). Simultaneously, both variables also have a positive and significant effect on service user satisfaction, the calculated f-value $>$ f-table ($198.350 > 3.089$) and known $\text{sig} < 0.001$, the value < 0.05 as the basis for decision making in the f test. From the results of this test, improving service behavior and implementing consistent employee discipline are the keys to increasing service user satisfaction.

Keywords: Employee Behavior, Employee Discipline, Service User Satisfaction