

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KINERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN STAF KORWIL BIDANG PENDIDIKAN KECAMATAN
TIKUNG
(Studi Kasus Guru PNS di Tingkat Sekolah Dasar)**

**NUR ADINDA SYAFITRI
NIM. 041910116**

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan kerja dan kinerja terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian yang mana sampel dalam penelitian ini adalah guru PNS ditingkat SD yang berada di wilayah Kecamatan Tikung yang berjumlah 68 orang.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji korelasi berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t dan uji F).

Berdasarkan dari hasil analisis menggunakan SPSS 20 menyatakan bahwa: hasil uji t (parsial) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan kecamatan Tikung; hasil uji F (simultan) diperoleh nilai F hitung lebih besar daripada F tabel hal ini menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan; dan dari hasil uji analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan adalah variabel kinerja karena mempunyai nilai Unstandardized Coefficient (B) lebih besar dari kepuasan kerja.

Kata kunci : Kepuasan kerja, kinerja dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE ON
SERVICE QUALITY OF KORWIL STAFF IN EDUCATION SECTOR,
TIKUNG DISTRICT
(Case Study of PNS Teachers at Elementary School Level)

NUR ADINDA SYAFITRI
NIM. 041910116

SUMMARY

This research aims to determine the influence of job satisfaction and performance on the service quality of the coordinating staff for education in the Tikung District, by using a questionnaire as a research instrument in which the sample in this study were PNS teachers at the elementary level in the Tikung District, totaling 68 people.

The sampling technique in this study used a saturated sample. Data analysis methods used are: validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, multiple correlation test, coefficient of determination test and hypothesis test (t test and F test).

Based on the results of the analysis using SPSS 20, it was stated that: the results of the t test (partial) obtained the value of t count greater than t table, so that it can be seen that job satisfaction and performance have a positive and significant effect on the quality of service for the staff of the regional coordinator of education in the Tikung sub-district; the results of the F test (simultaneous) obtained that the calculated F value is greater than the F table, this states that the variables of job satisfaction and performance simultaneously influence service quality; and the results of the multiple linear regression analysis test show that the most dominant variable on service quality is the performance variable because it has a higher Unstandardized Coefficient (B) value than job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, performance and service quality