

ABSTRAK

M.Ziya'ul haqi NIM 201769080027 *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Otiritas Jasa Keuangan Malang)*. Program stud Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dsn Ilmu Politik. Universitas Yudharta Pasuruan. Pembimbing Dr. Rossa Ilma Silfiah, S.H., M.Hum

Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di OJK merupakan sistem yang dirancang dan dapat digunakan oleh debitur (masyarakat umum) dan kreditur (lembaga jasa keuangan). Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan, pentingnya kepuasan masyarakat tentu menjadi perhatian OJK dalam menjalankan tugasnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat umum. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Penelitian ini menghasilkan nilai R Square variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan sebesar 50,3% terhadap kepuasan konsumen pada layanan SLIK di OJK Malang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

M. Ziya'ul haqi NIM 201769080027 *The Influence of Service Quality Dimensions on Community Satisfaction (Study in Financial Services Authority of Malang)*. Public Administration Science Study Program, Faculty of Social Sciences and Political Science. Yudharta University Pasuruan. Supervisor Dr. Rossa Ilma Silfiah, S.H., M. Hum

The Financial Information Service System (SLIK) at OJK is a system designed and can be used by debtors (general public) and creditors (financial service institutions). As one of the public service institutions in charge of providing services, the importance of community satisfaction is certainly a concern for OJK in carrying out its duties.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction in this case is the general public. This research is quantitative descriptive. The data analysis method used is correlation analysis and multiple regression analysis. This study resulted in the R Square value of the service quality variable having a significant effect of 50.3% on customer satisfaction with SLIK services at OJK Malang.

Keywords: *service quality, customer satisfaction*