

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL
MANAJEMEN EKONOMI DAN AKUNTANSI



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TIM EDITORIAL

EDITOR IN CHIEF

Dr. Amin Tohari, M.Si.

EDITOR

Diah Ayu Septi Fauji, M.M.

Linawati, M.Si.

COPY EDITOR

Diah Nurdiwati, M.S.A.

Bambang Agus Sumantri, M.M.

LAY-OUT EDITOR

Dr. Eunike Rose Mita Lukiani, M.Pd.

Dhiyan Septa Wihara, S.P., M.M.

REVIEWER

Prof. Sugiono, M.M.

Dr. Subagyo, M.M.

Dr. Samari, M.M.

Dr. Rr. Foryjati, M.M.

Dr. M. Muchson, M.M.

Dr. M. Anas, M.M., M.Ak.

DAFTAR PEMAKALAH

1	Adhe Julistira ¹ , Amin Tohari ² , Mar'atus Solikah ³	Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018 - 2020)
2	Gita Hardianti ¹ , Suhardi ²	Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Cv. Boom Motorist
3	Nur Arifatul Muyassaroh ¹ , Mar'atus Solikah ² , Hestin Sri Widiawati ³	Penerapan Akuntansi Pada Pelaku UMKM Desa Jambu Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri
4	Miftakul Rip'atin, Mar'atus Solikah, Hestin Sri Widiawati	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pada Pengelolaan Keuangan DPRKPP Kabupaten Nganjuk
5	Iis Endang Soekowati, Hestin Sri Widiawati, Sigit Puji Winarko	Analisis Pengaruh Kesulitan Keuangan, Tingkat Hutang, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Konservatisme Akuntansi
6	Maria Goreti Bupu, Badrus Zaman, Sugeng	Penerapan Metode ABC System Dalam Menentukan Harga Pokok Kamar Pada Lotus Kediri Tahun 2020
7	Ayu Agustina Sari, Sugeng, Amin Tohari	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal Pada Pt. Armada Pagora Jaya
8	Niken Tria Candra Vita, Sigit Puji Winarko, Diah Nurdiwaty	Determinasi Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Ud. Tunggal Jaya
9	Mar'atul Ulfa, Diah Nurdiwaty, Sigit Puji W.	Analisis Pengaruh Modal Koperasi, Aset, Dan Jumlah Anggota Terhadap SHU Pada Koperasi Simpan Pinjam (Study Koperasi Kabupaten Nganjuk)
10	Mas'adatul Hukmiyah, Badrus Zaman, Sugeng	Pengaruh Current Ratio (CR), Return On Asset (ROA), Return On Equity (ROE), Earning Per Share (EPS), Debt To Equity (DER), Dan Net Profit Margin (NPM) Terhadap Return Saham Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Yang Terdaftar Di BEI 2016-2019
11	Rara Puspita Prihandini, Andy Kurniawan, Dyah Ayu Paramitha	Analisis Realisasi Anggaran Untuk Menilai Efektifitas Dan Efisiensi Kinerja Pemerintah Kota Kediri Tahun 2016-2020
12	Retno Puspasari, Diah Nurdiwaty, Erna Puspita	Penerapan Metode Cost Plus Pricing Dalam Menentukan Harga Jual Dan Pengaruhnya Terhadap Laba Bersih (Study Kasus Pada Pandai Besi Adi Baja Tembus Nganjuk)
13	Yayuk Sulistyorini, Andy Kurniawan, Dyah Ayu Paramitha	Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Mawaddah Bakery Nganjuk
14	Arivia Fridasari, Amin Tohari, Dyah Ayu Paramitha	Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Profitabilitas Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Periode 2017-2020
15	Yayang Septin Dewintara, Linawati, Suhardi	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pengusaha Kecil Dan Menengah Atas Penggunaan Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengusaha Gethuk Pisang Di Kota Kediri)
16	TOTOK, Erna Puspita, Faisol	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Empat Perusahaan Bumn Sektor Konstruksi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2020
17	Avinda Tyas Savitri ¹ , Faisol ² , Badrus Zaman ³	Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Investasi Pemerintah, Dan Umk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi

18	Liya Widia Ningsih 1, Ema Nurzainul Hakimah 2, Moch. Wahyu Widodo ³	Analisis Penerapan Strategi Swot Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beras Organik Kabupaten Kediri
19	Wahyu Ananda Putra ¹ , Badrus Zaman ² , Sugeng ³	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Dan Minuman Periode 2017-2019
20	Ratih Agustina Dewi ¹ , Faisol ² , Badrus Zaman ³	Determinasi Pendapatan Asli Daerah Dengan Pendekatan FGLS (Feasible Generalized Least Square)
21	Indah Tri Agustin ¹ , Suhardi ²	Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan Belanja (APBDES) Pada Pembangunan Di Desa Mojokambang Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang Tahun 2020
22	Jekso Ryan Pamungkas ¹ , Linawati ² , Mar'atus Solikah	Faktor Yang Mempengaruhi Laba Bersih Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Food And Beverages
23	Riski Masita, Linawati, Suhardi	Penerapan Laporan Keuangan Berdasarkan Sak Emkm Pada Umkm Di Kota Kediri (Studi Kasus Pada Umkm Makanan Di Kota Kediri)
24	Ima Nurlaili ¹ Andy Kurniawan	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembelian Dan Persediaan Pada Swalayan Subur
25	Riska Amaliyah Dewi ¹ , Hestin Sri Widiawati ² .	Pengaruh 'Skala'kap, Skala Perusahaan, Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Pengelolaan Laba
26	Ami Susanti ¹ , Mar'atus Solikah ² , Sigit Puji Winarko ³	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Pare Kediri Tahun 2020
27	Renna Agustiningtyas, Puji Astuti	Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Pemberian Kca Di Pt. Pegadaian (Persero) Upc Warujayeng
28	Wahyu Suryanto	Peran Audit Internal Dalam Menunjang Efektifitas Pengendalian Internal Penjualan Pada Dealer Aries Sentosa Motor Kota Kediri
29	Reficensa Therisia, Diah Nurdiawaty, Erna Puspita	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Daerah Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Nganjuk Tahun 2020
30	Agus Sades Setiawan, Erna Puspita, Linawati	Sistem Informasi Akuntansi Proses Produksi Pada Usaha Roti Ar Bakery
31	Reza Ayu Saputri, Puji Astuti	Analisis Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Di Desa Patihan Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk
32	Muhammad Afrian Mujib, Puji Astuti	Analisis Sistem Pengendalian Internal Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Pada Home Industry Ar Bakery Nganjuk
33	Muhammad Afrian Mujib, Puji Astuti	Analisis Sistem Pengendalian Internal Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Pada Home Industry Ar Bakery Nganjuk
34	Reza Ayu Saputri, Puji Astuti	Analisis Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Di Desa Patihan Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk
35	Fadhlan Zuhdi, Sri Swastika, Kurnia Tanjungsari, Yurni	Pengaruh Profil Penyuluh Pertanian Terhadap Kuantitas Diseminasi Pertanian Di Kabupaten Kampar
36	Dian Noviyanti	Perkembangan Ekonomi Dan Fasilitas Umum Di Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19

37	Sri Yuana Novirahayu	Keputusan Pembelian Dilihat Dari Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Pada Toko Mrs Sheshop Tulungagung
38	Arta Dias Wulansari, Herry Yulistiyono	Analisis Dampak Ekonomi Keberadaan Desa Wisata Kemantren Terhadap Perekonomian Masyarakat Lokal
39	Dyah Ayu Mustika Rini, Herry Yulistiyono	Pengeluaran Pemerintah, Akumulasi Modal, Pajak Dan Ekspor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia
40	Alfian Saifuddin Mahmud, Zulfikar	Dana Desa, Badan Usaha Milik Desa (BumDes), Kesempatan Kerja Dan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Empiris Desa-Desa Di Kabupaten Klaten Tahun 2019)
41	Melisa Yola Amalia, Anita Kristina	Adaptasi Lingkungan Bisnia Saat Pandemi Covid 19 (Studi Pada Umkm Ledre Di Desa Padangan Bojonegoro-Jawa Timur)
42	Antoni Ludfi Arifin	Peran Departemen Sdm Dalam Perencanaan, Rekrutmen, & Seleksi Untuk Mendapatkan Sumber Daya Manusia Unggul
43	Desy Natalia ¹ , Antoni Ludfi Arifin ²	The Influence Of Leadership Style And Working Motivation Toward Employee's Working Productivity In Pt Royal Agro Indonesia
44	Rahmat Jauhari Aisawa Krismanegara, Samari, Hery Purnomo	Meningkatkan Omzet Penjualan Melalui Optimalisasi Kualitas Produk ,Variasi Produk, Dan Persepsi Harga Pada Nindy Dekorasi
45	Navita Candra Indrawati, Sigit Wisnu Setya Bhirawa	Pengaruh Motivasi, Pelatihan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Putra Jadi Di Nganjuk
46	Satria Galang Bahari	Penerapan Analisis Abc Sebagai Metode Pengendalian Persediaan Produk Sepatu Vans Pada Toko Infusion Kediri
47	Wahyu Rini Wulandari	Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk
48	Kiki Wijianti	Analisis Rasio Keuangan Dalam Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan Sub Sektor Jasa Komputer Dan Perangkat Lainnya Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016-2020
49	Candra Fery Setiawan, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	Implementasi Tactic Pada Produk Bolu Kering Mak Plengeh:Kajian Submodel Triangle
50	Muhammad Afandi Syahroni, Basthoumi Muslih	Analisis Kompensasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pekerja Harian Gudang Nganjuk Pt Tirta Restu Ayunda
51	Yulian Dwi Riski, Samari, Hery Purnomo	Upaya Meningkatkan Omzet Penjualan Melalui Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Tempat Usaha Pada Warung Brodin
52	Noor Azura Alias Dina, Sigit Ratnanto, Hery Purnomo	Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya Ditinjau Dari Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Institusi
53	Ericha Puspha Ayu Lestari, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	Performa Stp Untuk Mempertahankan Mind Share Pada Produk Bolu Kering Mak Plengeh Ud Wahyu Jaya Kota Kediri
54	Eni Hardianingtyas, Edy Djoko Suprajitno, Hery Purnomo	Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Kerja Sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek

55	Ayu Indra Setya Dewi, Ema Nurzainul Hakimah, Rino Sardanto	Analisis Dampak Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gtl Balancing-Spooring Cabang Mojoroto Kediri
56	Liya Widia Ningsih, Ema Nurzainul Hakimah, Moch. Wahyu Widodo	Analisis Penerapan Strategi Swot Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beras Organik (Studi Kasus Pada Ud Organik Sekar Putih Desa Pagung - Kab. Kediri)
57	Eka Dian Rahmawati, Basthoumi Muslih	Analisis Minat Beli Konsumen Di Era Pandemi Covid-19 Untuk Meningkatkan Volume Penjualan
58	Dedy Eka Septian Alief Mukmin, Sigit Wisnu Setya Bhirawa	Analisis Penerapan Promosi Di Instagram Dalam Meningkatkan Pendapatan Bengkel Cat Kk-Paint Kota Kediri
59	Deny Eko Prastiyo	Financial Literacy Dan Financial Behavior Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Unp Kediri Angkatan 2017)
60	Kinanthi Puan Maharani, Bambang Agus Sumantri, Amat Pintu Batu Silalahi	Determinan Komunikasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Toyota Auto 2000 Sersan Suharmaji Kediri
61	Erviana Nurul Hidayati ¹ , Poniran Yudho Leksono ² , M. Zuhdi Sasongko ³	Implikasi Keputusan Pembelian Berdasarkan Varian Produk, Harga Dan Promosi Pada Bawang Goreng Kak Ros Umkm Sawung Tani
62	Aprilia Dwi Lestari, Rino Sardanto	Implementasi Swot Dan Business Model Canvas Guna Terciptanya Keunggulan Kompetitif Produk Pada Barelo Cafe Nganjuk
63	Dwi Ayu Indriani ¹ , Rino Sardanto ² , Moch. Wahyu Widodo ³	Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Pdam Kabupaten Nganjuk
64	Theresia Vara Ayu Adinda Sari ¹ , Gesty Ernestivita ²	Implementasi Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Harga Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Gatot Subroto Nganjuk)
65	Mila Fitrianingrum ¹ , Bambang Agus Sumantri ² .	Determinan Kinerja Karyawan Dari Kedisiplinan, Stres Kerja, Dan Kompensasi Pada Koperasi Basitustra Munjungan Trenggalek
66	Septiana Imaharani Isukma ¹ , Idhyan Isepta Iwihara ²	Determinasi Ipengaruh Imotivasi Idan Ilingkungan Ikerja Iterhadap Ikinerja Ikaryawan Iauto2000 Ihassanudin Ikediri
67	Yosephine Nadjira Hananta Susilaningdyah ¹ , Bambang Agus Sumantri ²	Analisa Pengaruh Komunikasi Kerja, Kompensasi, Kompetensi Dan Kaitannya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Mentari Nusantara Feedmill Tulungagung 2021
68	Deppy Era Kurniawati ¹ , Dhiyan Septa Wihara ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	Determinan Komunikasi Informal, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bpr Nusamba Tulungagung
69	Bella Kartika Agustina Sukmaningtiyas, Poniran Yudho Laksono, Rony Kurniawan	Analisis Reputasi, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Baru Memilih Pendidikan Di Universitas Nusantara Pgrri Kediri
70	Fatwa Muhamad Haris, Poniran Yudho Laksono, Rony Kurniawan	Analisis Kualitas Pelayanan, Tingkat Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt Syarekah Jaya Gas Kediri
71	Ika Listyani	Pemetaan Minat Dan Motivasi Investasi Mahasiswa Unp Kediri (Studi Kasus Galeri Investasi Unp Kediri)
72	Fitri Kurniawati ¹ , Ismayantika Dyah Puspasari ²	Analisis Financial Distress Pada Pt. Sarimelati Kencana Tbk. Sebagai Dampak Pandemi Covid-19
73	Ajeng Inopiyanti Iwulan Ishafitri ¹ , Ibambang Iagus Isumantri ² , Isigit Itratnanto ³	Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Di Jaya Mulya Transport

74	Yusiana	Analisis Dampak Bakat Penjualan Persepsi Peran Dan Tingkat Keahlian Terhadap Kinerja Tenaga Penjual
75	Silvana Widya Witarisma	<i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee</i>
76	Aditya Nur Rahman, Amat Pintu Batu Silalahi, M.M., Dhiyan Septa Wihara, M.M.	Analisis Pengaruh Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Metro Inti Purnama
77	Eka Dian Rahmawati ¹ , Basthoumi Muslih ²	Analisis Minat Beli Konsumen Di Era Pandemi Covid-19 Untuk Meningkatkan Volume Penjualan
78	Fina Nur Hayati ¹ Subagyo ² Ema ³	Strategi Pengembangan Industri Kecil Lovyna Konveksi Kediri
79	Suhendro ¹ , Ema Nurzainul H ² , Rino Sardanto ³	Analisis Bauran Pemasaran (4p) Terhadap Keputusan Pembelian Vaksin Ternak Merek Medivac Ai Di Kota Kediri
80	Latifatul Udmah, M. Zuhdi Sasongko	<i>Analisis Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, Return On Assets Dan Growth Sales Terhadap Dividen Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016 – 2019</i>
81	Ervira Nuril Arika Febriani, Bambang Agus Sumantri	Kepuasan Pelanggan Berkaitan Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pada Restoran Bu Eko Kediri
82	Aulia Hasa Amalika, Dian Kusumaningtyas, M.Zuhdi Sasongko	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Perusahaan Konsumer Yg Terdaftar Di BEI 2018-2020
83	Dedy Eka Septian Alief Mukmin, Sigit Wisnu Bhirawa	Analisis Penerapan Promosi Di Instagram Dalam Meningkatkan Pendapatan Bengkel Cat KK Paint Kota Kediri
84	Desi Trilianti, Heri Purnomo, Rony Kurniawan	Pengendalian Persediaan Bahan Baku Benang Pada Usaha Tenun Ikat AAM Putra Kediri
85	Leny Nurul Hidayah, Samari	Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri Pada Pembelajaran Daring Berdasarkan Kompetensi Dosen Di Era Pandemi Covid-19
86	M. Farikh Almubaroq	Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Menggunakan Rasio Profitabilitas, Rasio Likuiditas, Dan Rasio Solvabilitas Pada Perusahaan Rokok Yang Terdaftar Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2020
87	Yoni Wiji Utami, Dian Kusumaningtyas, M. Zuhdi Sasongko	Analisis Metode Altman Z Score Modifikasi Dalam Memprediksi Financial Distress Pada Perusahaan Semen Yang Terdaftar Di BEI 2018-2020
88	Wiwik Widowati, Rony Kurniawan	Penerapan Metode CPM (Critical Path Method) Dan Gantt Chart Untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu Dan Biaya Pada Proyek Pemeliharaan Jalan Poros Utama Sanggrahan-Baleturi Kabupaten Nganjuk
89	Luthfia Wulandari, Bambang Agus Sumantri, Rony Kurniawan	Analisis Kinerja Karyawan Berkaitan Pelatihan, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Di "Jago Bahasa" Pare
90	Ifa Bian Jayo Arbinta, Ichsannudin , Sigit Ratnanto	Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Andalan
91	Istyani Saputri, Zulistiani	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Desa Pecuk Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk)
92	Riska Aprilianti, Sigit Wisnu Setya Bhirawa, Moch. Wahyu Widodo	Pengaruh Stress Kerja, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan
93	Rila Izatun Hanifa, M Zuhdi Sasongko	Analisis Roa, Roe, Der Terhadap Return Saham Perusahaan Manufaktur Sektor Properti Dan Real Estate

94	Reffo Andre Juliawan, Bambang Agus Sumantri, Rony Kurniawan	Pengukuran Kinerja Karyawan Pada Pt Indoprima Gemilang Ditinjau Dari Kompensasi, Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan
95	Adika Desi Setyani ¹ , Sri Aliami ² , Ema Nurzainul Hakimah ³	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Kedai Ayam Geprek "Takhasiena"Keamatan Kertosono – Kabupaten Nganjuk
96	Handika Sofianzah ¹ , Ema Nurzainul Hakimah ²	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pawon Ngampon Trenggalek
97	Adam Indrasto ¹ , Ema Nurzainul Hakimah ² .	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Keaneragaman Produk Simpan Pinjam Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Bhayangkara
98	Welly Aji Nugroho ¹	Analisis Faktor Motivasi Dan Pelatihan Serta Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi Pemasaran Pada Pt. Arta Boga Cemerlang Kediri
99	Insan Nur Alim	Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Loji Resto & Cafe Kediri
100	Ruby Mahasurya ¹	Determinan Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Motivasi Pada Kantor Desa Di Kecamatan Tarokan
101	David Chrisando ¹ , Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M. ² , Sigit Ratnanto, S.T.,M.M. ³	Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Di Kedai Damoni Kopi Kediri 2021
102	De Elsa Puspitasari ¹ , M. Zuhdi Sasongko ² , Rony Kurniawan ³	Analisis Motivasi, Leadership Style Dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Lotus Garden Hotel Kota Kediri
103	Raih Persada ¹ , Moch. Wahyu Widodo ²	Analisis Perbandingan Harga Saham Indeks Lq45 Sebelum Dan Semasa Pandemi Covid-19: Event Study
104	Evin Rachmad Arfiansyah ¹ , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ² , Moch. Wahyu Widodo ³	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Jordan Food Kediri
105	Adhiyan Nurli Husna ¹ , Ichsanusin ² , Sigit Ratnanto ³	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Surabaya Ban Tulungagung
106	Wilda Sya'banie Ramadhany ¹ , Ichsanusin ² , Edy Djoko Suprayitno ³ ,	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumsi Pada Toko AWW Fhasion Kota Kediri
107	Aprilia Dwi Lestari ¹ , Rino Sardanto ² ,	Implementasi Swot Dan Business Model Canvas Guna Terciptanya Keunggulan Kompetitif Produk Pada Barelo Cafe Nganjuk
108	Theresia Vara Ayu Adinda Sari ¹ , Gesty Ernestivita ²	<i>Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di J&T Express Gatot Subroto Nganjuk</i>
109	Deppy Era Kurniawati ¹ , Dhiyan Septa Wihara ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	Determinan Komunikasi Informal, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bpr Nusamba Tulungagung
110	Alvin Deva Prasetya ¹ , Zulistiani ²	<i>Analisis Pembentukan Portofolio Optimal Dengan Menggunakan Capital Asset Pricing Model (Capm) (Studi Empiris Pada Saham Yang Masuk Dalam Indeks Idx-Bumn20di Bursa Efek Indonesia)</i>
111	Lutfikavalma Irdinantara, Edy Djoko S	Pengaruh Pengalaman Kerja, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Rokok Margantara Jaya Tulungagung
112	Aldo Bani Alifiano, Dodi Kusuma Hadi S	Determinan Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Kompensasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Karyawan Cv. Berkah Tani Jaya Kabupaten Kediri

113	Yesi Ayu Puspita Rini, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	<i>Performance Store Atmosphere, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Cafe Arni Rejoso-Nganjuk)</i>
114	Dira Sabrina Aziz, Dodi Kusuma Hadi	Analisis Motivasi, Promosi Jabatan, Dan Kompensasi Sebagai Determinan Kepuasan Kerja Karyawan Di Kembang Jawa Motor Tepus Kediri
115	Ponco Suprpto, Dodi Kusuma Hadi	Analisis Gaji, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Aba Kediri
116	Ribut Yuni Lestari, Sigit Ratnanto, Hery Purnomo	Analisis Store Atmosphere, Lokasi Usaha, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Homely Koffee Kota Kediri
117	Rizky Reva Ananda, Hery Purnomo, Dodi Kusuma Hadi	Pengaruh Knowledge Sharing Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pln Kertosono Nganjuk
118	Shella Tamara Putri ¹ , M. Zuhdi Sasongko ² , Rony Kurniawan ³	Minat Menggunakan E-Money Pada Aplikasi Gopay “ Gojek ” Berdasarkan Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan
119	Adelia Dwi Ayu Agustin ¹ , Sri Aliami ²	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan “Songo” Kabupaten Tulungagung
120	Fatwa Muhamad Haris, Poniran Yudho, Rony Kurniawan	Analisis Kualitas Pelayanan, Tingkat Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt Syarekah Jaya Gas Kediri
121	Kharis Abadi	Determinan Keputusan Pembelian Wallpaper Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Promosi Online Dan Word Of Mouth Pada K.A Wallpaper Kediri
122	Ishmatul Maula	Penerapan Metode Abc Dan Eoq Dalam Pengendalian Persediaan Susu Formula Pada Sakinah 212 Mart Kediri
123	Sefilia Putri Asmaratika	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa
124	Ilma Yogi Anvarensa	Analisis Kepemimpinan, Kompensasi, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ksp Delta Surya Purnama Pare
125	Mohammad Fahrul Anas ¹ , Ichsanudin ² , Sigit Ratnanto ³	Analisa Keputusan Pembelian Rokok Gudang Garam Surya 12 Merah Berdasarkan Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk (Studi Pada Warga Desa Talun Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk)
126	“Zainal Arifin ¹ , Edy Djoko S ² , Rino Sardanto ³ ”	Dampak Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Candi Loka Ngawi”
127	Yoga Putriawan ¹ , Moch. Wahyu Widodo ²	Determinan Harga Saham Perusahaan Sektor Infrastruktur, Utilitas Dan Transportasi
128	Naya Aulia, Mar’atus Solikah Dan Hestin Sri Widiawati	Efektifitas Kebijakan Kredit Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada Kopwan PKC Tosaren Tahun 2017-2020
129	Mike Inur indah Isari I ¹ , Idodi I Kusuma Ihadi Is ² , I rino Isardanto I ³	Analisis Ipenerapan Idisiplin Ikerja, Istress Ikerja Idan Ilingkungan Ikerja Iuntuk Imeningkatkan Ikinerja Ikaryawan Ipada Ipt Ijms Imuroco Ingancar Ikediri
130	Nasrul Fuadi ¹	Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus Po Harapan Jaya
131	Audi Yosrul Mustofa ¹ , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ² , Basthoumi Muslih ³	Analisis Volume Penjualan Beras Lokal Ditinjau Dari Harga, Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Toserba Bahagia Nganjuk
132	Moh. Taufik Tohari ¹ , Hery Purnomo ²	Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Kaos Pada AZKA Konveksi Nganjuk

133	Muhammad Afandi Syahroni, Basthoumi Muslih	ANALISIS KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEKERJA HARIAN GUDANG NGANJUK PT TIRTA RESTU AYUNDA
134	M Edo Yudha Pratama, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PEOPLE, PROSES DAN PHYSICAL EVIDENCE PADA BENGKEL CUSTOM ASESORIS MOTOR DI XILAM 01 NGANJUK
135	Wynda Wibiyanti ¹ , Moch.Wahyu Widodoi ² , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ³	ANALISIS KEBANGKRUTAN Z SCORE ALTMAN PERUSAHAAN MANUFAKTUR SUB SEKTOR OTOMOTIF DAN KOMPONEN DI MASA PANDEMI
136	Aling Aldyawan ¹ , Dodi Kusuma Hadi Soedjoko ²	ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DEPOT TOMMY KEDIRI
137	Anas Nasrulloh Mahaby	ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN, PEMBERIAN <i>REWARD</i> DAN <i>PUNISHMENT</i> TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SMK NEGERI 1 KEDIRI
138	Fajar Setya Kurniawan, Dhiyan Septa Wihara, Edy Djoko Soeprajitno	UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DITINJAU DARI MOTIVASI KERJA, KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI PADA DIREKTORAT JANDRAL PERHUBUNGAN DARAT KABUPATEN TULUNGANGUNG (STUDI KASUS PADA UPT TERMINAL GAYATRI TULUNGAGUNG)
139	Eko Jian Romadhon, Ema Nurzainul Hakimah	PENGARUH KINERJA SALES RETAIL, PERSONAL BRANDING, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SAUS JAWARA
140	Sidiq Gunawan, Dr. Ichsanudin, M.M.	Pengaruh Keputusan Pembelian Apotek Alya Farma Ngadiluwih Berdasarkan Kelengkapan Produk, Harga, Dan Citra Toko
141	Rizal Wahyu Romadhona ¹ , Sigit Ratnanto, S.T., M.M ² , M. Zuhdi Sasongko, S.E., Ak., M.MT	ANALISIS KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ROKOK SURYA PROFESSIONAL MILD 16 PT.GUDANG GARAM TBK DI KOTA NGANJUK JAWA TIMUR
142	Shella Tamara Putri ¹ , M. Zuhdi Sasongko ² , Rony Kurniawan ³	MINAT MENGGUNAKAN E-Money PADA APLIKASI GOPAY “ GOJEK ” BERDASARKAN PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
143	Aji Suprianto ¹ , Moch. Wahyu Widodo ² , Dian Kusumaningtyas	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BRODEN SCREEN PRINTING
144	Dwi Ayu Indriani ¹ , Rino Sardanto ² , Moch. Wahyu Widodo ³	PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI PDAM KABUPATEN NGANJUK
145	Emilda Meliyana ¹ , Dr. Ichsanudin, M.M ^{2*} , Gesty Ernestivita, M.M.	ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN CAFE SAMCIR NGANJUK BERDASARKAN KUALITAS PRODUK, PROMOSI SOSIAL MEDIA, DAN HARGA
146	Erviana Nurul Hidayati ¹ , Poniran Yudho Leksono ² , M. Zuhdi Sasongko	IMPLIKASI KEPUTUSAN PEMBELIAN BERDASARKAN VARIAN PRODUK, HARGA DAN PROMOSI PADA BAWANG GORENG KAK ROS UMKM SAWUNG TANI
147	Sidiq Gunawan, Ichsanudin	PENGARUH KEPUTUSAN PEMBELIAN APOTEK ALYA FARMA NGADILUWIH BERDASARKAN KELENGKAPAN PRODUK, HARGA, DAN CITRA TOKO
148	Sulton Ali Al Aradatin ¹ , Basthoumi Muslih ² , Restin Meilina	PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE CUSTOMER RATING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKETPLACE SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Angkatan 2017 UNP Kediri)

149	Mohammad Talaat Lutfi ¹ , Dhiyan Septa Wihara ²	PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN SEMEN KABUPATEN KEDIRI
150	Ramadhian Aji Pratama ¹ , Dhiyan Septa Wihara ²	PENGARUH FASILITAS KANTOR, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA PERANGKAT DESA KECAMATAN PLEMAHAN KABUPATEN KEDIRI
151	Olivia Bunga Yulinda ¹ , Ichsannudin ² , Sigit Ratnanto ³	Pengaruh Harga, Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Auto 2000 Hasanudin Kediri
152	Febby Faradella Bukhorida, Diyah Putri Febrian	PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP KENAIKAN PENJUALAN TANAMAN HIAS KIOS RACHEL DESA REMBANG KABUPATEN KEDIRI
153	Shintia Nur Zella ¹ , Poniran Yudho Leksono ² , M.Zuhdi Sasongko ³	ANALISIS HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN <i>BRAND IMAGE</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TENUN IKAT AAM KODOK NGOREK PUTRA BANDAR KIDUL
154	Floren Acnestania ¹ , Hery Purnomo ²	IMPULSE BUYING DENGAN FAKTOR PENDORONG KECENDERUNGANNYA DI SWALAYAN (Studi Pada Swalayan Prima Kabupaten Nganjuk)
155	M Fajar Agel Prakoso ¹ , Ema Nurzainul Hakimah ² , Rino Sardanto ³	IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KEDAI KOPI KEMBANG SORE DI PUJON MALANG
156	Rahmad Dwi Febrianto ¹ , Bambang Agus Sumantri ² , Amat Pintu Batu Silalahi ³	ANALISIS KINERJA KARYAWAN PT. SAPTA KARYA MEGAH DITINJAU DARI ASPEK KOMPETENSI, KOMPENSASI DAN MOTIVASI
157	Lifsa Belviana: ¹ , Samari ² , Hery Purnomo ³	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN MEMILIH RESTO SALESA TRENGGALEK
158	Frisilla Leniensi ¹ , Basthoumi Muslih ²	IMPLEMENTASI MARKETING <i>MIX</i> UNTUK MENINGKATKAN <i>BUYING DECISION</i> KONSUMEN GOLDEN SWALAYAN KEDIRI
159	Yanti Kusumawati ¹ , Samari ² , Hery Purnomo	UPAYA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI PADA UD JAWA MANDIRI
160	Erni Nofita Sari ¹ , Ichsannudin ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	ANALISIS CITA RASA PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI DI TELL KOPI KEDIRI
161	Adinda Aprilia Wihani ¹ , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ²	PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU MENGGUNAKAN METODE EOQ PADA INDUSTRI PRIMER HASIL HUTAN KAYU (IPHHK)
162	Putri Wahyuningtias,Ichannudin,Edy Djoko Suprajitno	ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN ATMOSPHERE PLACE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LOJI RESTO DAN CAFÉ KEDIRI
163	Lisa Lilik Zainul Fitri ¹ , Ichsannudin ² , Dian Kusumaningtyas ³	ANALISIS PERSEPSI HARGA, <i>STORE ATMOSPHERE</i> , DAN KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA <i>MINIMARKET FAMILY</i> DI KECAMATAN PATIANROWO NGANJUK
164	Reza Fitria ¹ , Dhiyan Septa Wihara ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KETERAMPILAN & INSENTIF TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PABRIK GENTENG SARI BUMI TRENGGALEK
165	Lutvia Titis Arringga ¹ , Samari ² , Zulistiani ³	ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI TINJAU DARI KONFLIK, LINGKUNGAN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN PADA KARYAWAN UMKM CRIUZZ
166	Madzhari Anwar ¹ , Bambang Agus Sumantri ²	KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA CRF 150L PADA KOMUNITAS KRACKER NGANJUK BERDASARKAN PERTIMBANGAN KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK

167	Linda Fitri Cahyani ¹ , Bambang Agus Sumantri ² , Rony Kurniawan ³	KINERJA PEGAWAI PERSPEKTIF LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KEDIRI
168	Khusna Fatimatus Syahroq, Hery Purnomo, Dodi Kusuma Hadi Soejoko	ANALISIS DUKUNGAN SELEBRITI, GAMBARAN MEREK, DAN HARGA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PRODUK BUSANA 3SECOND
169	Zuni Nor Anisa, M. Zuhdi Sasongko	ANALISIS CR, DER, DAN NPM TERHADAP PERUBAHAN LABA PERUSAHAAN SUB SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN
170	Ayu Indra Setya Dewi, Ema Nurzainul Hakimah, Rino Sardanto	ANALISIS DAMPAK PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GTL BALANCING-SPOORING CABANG MOJOROTO KEDIRI
171	Liya Widia Ningsih, Ema Nurzainul Hakimah, Moch. Wahyu Widodo	ANALISIS PENERAPAN STRATEGI SWOT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN BERAS ORGANIK (Studi Kasus Pada UD ORGANIK SEKAR PUTIH Desa Pagung -Kab. Kediri)
172	Nanda Affatul Aziziyah, Ema Nurzainul Hakimah	DAMPAK HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE
173	Stefanus Arnael Putra Prasetya, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SUDIRO TUNGGU JAYA RUTE PONOROGO-TANGERANG
174	Nanda Affatul Aziziyah, Ema Nurzainul Hakimah	DAMPAK HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE
175	Puput Ayu Malinda ¹ , Dian Kusumaningtyas ² , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ³	PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA DI KANTOR DLHKP KOTA KEDIRI
176	Devita Anggara Putri, Bayu Surindra, Zainal Arifin	Pengaruh Motivasi, Keaktifan Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Hasil Pembelajaran Daring Mata Pelajaran Kewirausahaan Siswa
177	Imelda Donasari Nanda Susena, Tjetjep Yusuf Afandi, Zainal Arifin	Pengaruh Persepsi Kualitas Brand Image Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian HP Samsung
178	Ita Rosiana, Bayu Surindra, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Mahasiswa Pada Belanja Online Shopee
179	Kinanti Tri Wardani, Bayu Surindra, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Keluarga, Dan Ekspektasi Pendapatan Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi
180	Devita Dwi Yuliana Hariyanti, Tjetjep Yusuf Afandi, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Efektivitas Pembelajaran Online Dengan Menggunakan Google Classroom Terhadap Hasil Belajar
181	Meliza R. Rohmawati, Elis Irmayanti, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Paket Data Pada Konter
182	Kinanti Tri Wardani ¹ , Bayu Surindra ² , Efa Wahyu Prastyaningtyas ³	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Keluarga, Dan Ekspektasi Pendapatan Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi
183	Muhammad Bahit ¹ , Nadia Puteri Utami ²	Analisis Bibliometrik Untuk Implementasi Enterprise Resource Planning (Erp)

184	Marshelina Putri Permata Sari ¹ , Phaureula Artha Wulandari ² , Muhammad Bahit ³	Perancangan Sistem Informasi Perhitungan Perjalanan Dinas Pada Balai Wilayah Sungai Kalimantan Iii Berbasis Web
185	Intan Paraswati ¹ , Phaureula Artha Wulandari ² , Muhammad Bahit ³	Sistem Informasi Akuntansi Perhitungan Insentif Operator Berbasis Web Pada Terminal Petikemas Banjarmasin Pt. Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Regional Kalimantan)
186	Dina Alafi Hidayatin ¹ , Mukti Prasaja ² , Latifah Anom ³ , Nurul Mazidah ⁴	Penguatan Usaha Bumdes Melalui Pelatihan Dasar Dan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan
187	Ika Novaliana	Pengaruh Promosi Media Sosial Dan Harga Pada Kepuasan Konsumen Di Merdeka Cafe Nganjuk
188	Mustafidah Mahardhika ¹ , Dyan Arintowati ²	Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kantor Dalam Mempengaruhi Kinerja Pegawai
189	Aguna Anugraha Wahyudi, Hendy Hermawan	Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Perusahaan Farmasi Milik Negara (Bumh) Dengan Perusahaan Farmasi Milik Swasta (Bums) Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Periode 2015-2019)
190	Indyah Herdiyanti ¹ , Nur Laily Hawa E ²	Upaya Peningkatan Minat Beli Konsumen Pada Gaco Kopi Di Malang
191	Muhammad Budi Alifianto, Defia Nurbatin	Model Pengembangan Sistem Akuntansi Sebagai Kelola Informasi Akuntansi Pada Taman Pendidikan Al-Qur'an (Tpp) Nurul Huda Sukun Malang
192	Ika Romadhani, Dyah Suswanti Respatiningtias	Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (Pkh) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Balong Pacul Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk
193	Umi Hidayati	Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mendukung Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Studi Kasus Bumdesa Long Jinawi Desa Galengdowo Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang)
194	Suharto	Implementasi Lean Canvas Sebagai Upaya Meningkatkan Skill Entrepreneurship Mahasiswa Di Perguruan Tinggi
195	Leli Suryani	Analisis Study Kelayakan Do It Bigbar
196	Duwi Riningsih ¹ , Sudjiono ² , Meme Rukmini ³	Analisis Kebijakan Insentif Pajak Ppnbm Mobil Terhadap Penjualan Mobil Di Era Pandemi Covid-19
197	Meme Rukmini ¹ , Andy Chandra Pramana ² , Mukti Prasaja ³	Pengaruh <i>Debt Equity Ratio</i> , Komite Audit Dan Laba Operasi Terhadap <i>Audit Delay</i> Pada Bumh Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2020
198	Andy Chandra Pramana ¹ , Nonni Yap ² , Mukti Prasaja ³	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Pada Mahasiswa Universitas Kadiri
199	Nonni Yap ¹ , Meme Rukmini ² , Andy Chandra Pramana ³	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Di Universitas Kadiri
200	Krissantina Eferyn ¹ , Mukti Prasaja ² , Dwi Riningsih ³	Persepsi Pegawai Terhadap Pelaporan Spt Tahunan Dengan Menggunakan E-Filing
201	Krissantina Eferyn ¹ , Halimatus Sa'diyah ²	Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Trenggalek Tahun 2017

202	F. Anif Farida	Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Peran Mediasi Employee Engagement
203	Dyajeng Puteri Woro Subagio	The Influence Of Price Discount On Purchase Intention Of Online Products During Covid19 Pandemic In Indonesia: The Mediation Role Of Trust
204	Adetya Nuryahya ¹ , Eva Mufudah ² , Vita Fibriyani ³	Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Danau Ranu Grati Kabupaten Pasuruan
205	Muhammad Tahajjudi Ghifary ¹ , Esthi Putri Ardiyanti ²	<i>Cognitive Social Capital</i> Yang Memengaruhi Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restaurant Pizza Hut
206	Halimatus Sa'diyah ¹ , Krissantina Eferyn ²	Analisis Indeksikalitas Dalam Pemaknaan Pembiayaan Hunian Syariah Di Pt. X <i>Developer & Kontraktor Syari'ah</i>
207	Siti Musyarofah	<i>Pengaruh Struktur Modal, Ukuran Perusahaan, Likuiditas, Pertumbuhan Laba Dan Return On Asset Terhadap Kualitas Laba</i>
208	Mgs.Prima Darma Putra,Wibowo,Henry Eryanto	Model Knowledge Sharing Di Pabrik Pt Pusri Palembang
209	Antaiwan Bowo Pranogyo ¹ , Muchlis R. Luddin ² , Thomas Suyatno ³	Kinerja Karyawan Terminal Petikemas Tanjung Priok: Studi Kasus Di Terminal Petikemas Koja
210	Indah Dwi Pramita Harahap ¹ , Deli Yanti Simbolon ² , Jenni Gultom ³	Efektifitas Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Dalam Mengoptimalkan Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Daerah Pajak Horas Jaya (Pdphj) Pematangsiantar
211	Afif Ramadhoni ¹ , Sarah Usman ² , Ted Matheus Suruan ³	Penggunaan Beasiswa Bidikmisi Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Papua Pra Covid 19
212	Yani Dwi Restanti	Pengaruh <i>Price Discount</i> Dan <i>Bonus Pack</i> Terhadap <i>Impulse Buying Product Convenience Goods</i> Pada Masa Pandemi Covid '19 (Studi Pada Pelanggan Di Hypermart Kediri)
213	Sri Utami Hanggondosari	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konveksi Batik "Bandar Kidul" Kediri
214	Aberona Thea Chenarani Surasno ¹ , Dwi Prasetyani ² ,Bhimo Rizky Samudro ³	Digitalisasi Sebagai Pengembangan Pengelolaan Pasar Tradisional (Studi Kasus : Pasar Depok Kota Surakarta)
215	Ririn Suharningsih ¹ , Yunus Harjito ² , Widi Hariyanti ³	Tinjauan <i>Good Corporate Governance</i> Dan <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada Nilai Perusahaan Dengan Mediasi Kinerja Keuangan
216	Davoar Roga Shasena	Pengaruh Servant Leadership, Talent Management, Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Pt Diara Kediri
217	Imannika Bima Nur Happy	Analisis Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Struktur Modal Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan

218	Febri Agung Wahyudi	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV. Berkah Agung
219	Sigit Puji Winarko, Mohammad Tawakal Al Faruq	Analisis Manajemen Dan <i>Financial</i> Untuk Menilai Kesehatan Ksp Sakti Kota Kediri
220	Agnes Nuhalina Sabila	Analisis Pengaruh <i>E – Service Quality</i> , <i>E – Logistic</i> , Dan <i>E Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Marketplace</i> Shopee
221	Novi Anita Mara ¹ , Sri Aliami ²	Penerapan <i>Value</i> Untuk Menciptakan <i>Heart Share</i> Pada Bolu Kering Mak Plengh Di UD Wahyu Jaya Kota Kediri
222	Putri Indah Permatasari ¹ , M. Zuhdi Sasongko ²	Analisis Rasio Likuiditas, Solvabilitas Dan Rentabilitas Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pt Bisi International Tbk Periode 2017 - 2019
223	Yulianecha Cahyoningrum ¹ , Amat Pintu Batu Silalahi ² , Dhiyan Septa Wihara ³	Pengaruh Rekrutmen, Disiplin Kerja Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Nganjuk
224	Diyah Ayu Rahmawati Dewi ¹ , Poniran Yudho Leksono ²	Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Produk, Harga, Dan <i>Atmosphere</i> Pada <i>Café Favorite</i> Di Bangunjaya
225	Alisa Mayaningrum, Hery Purnomo	Optimalisasi Persediaan Bahan Baku Bawang Goreng Di Sawung Tani Kab. Nganjuk
226	Vivinia Marcella Sari Dewi	Kinerja Keuangan Kota Kediri Ditinjau Dari Rasio Efektivitas, Efisiensi Dan Kemandirian Priode 2016-201
227	Safei Ricardyan	Pengaruh Kompenasi, Pengembangan Karir, Dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Uptd Pengelolaan Sumber Daya Air Gondang
228	Yosulung Putra Sauw Fa	Analisis Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Belikopi Kediri
229	Wahyuni Sri Astutik	Pengaruh <i>Leverage</i> (Dar,Der) Terhadap (Roe) Pada Perusahaan Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2014

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN KERJA SEBAGAI DETERMINAN KEPUASAN MASYARAKAT DESA NGULUNGKULON TRENGGALEK

Eni Hardianingtyas¹, Edy Djoko Suprajitno², Hery Purnomo^{3*}
^{1,2,3*}Universitas Nusantara PGRI, Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri
^{3*}herypurnomo@unpkediri.ac.id

Abstract

The purpose of analyzing what indicators provide influence or impact on satisfaction felt by the Community. The sample in this study numbered 40 people. The method carried out in support of the research conducted is to use multiple linear regressions with a trust scale of around 5%. The results obtained in the research conducted are aimed at proving that the variables that make up the elements of public service quality, leadership style, and work discipline applied in a partial sense cause a significant influence or impact on the variable element of satisfaction. Variables that contribute to building elements of Public Service Quality, Leadership Style, and Work Discipline applied in a simultaneous sense are assessed to find an influence or impact that is considered significant enough to the variable satisfaction. The magnitude of the influence or impact of X1, X2 and X3 on Y that is loaded together or (simultaneously) shows a value at 60.0%, while for the remaining results in 40% will be described in detail on other supporting factors that are beyond what is contained in the study conducted.

Keywords: *Quality of Public Service, Leadership Style, Work Discipline and Community Satisfaction*

Abstrak

Tujuan untuk menganalisis apa saja indikator yang menyediakan pengaruh ataupun dampak terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Sampel pada penelitian ini sejumlah 40 orang. Metode yang dijalankan dalam mendukung penelitian yang dilakukan ialah menggunakan regresi linier berganda dengan skala kepercayaan berkisar pada angka 5%. Hasil yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan ditujukan dalam membuktikan bahwa variabel yang membentuk unsur kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan, dan kedisiplinan kerja yang diaplikasikan dalam artian parsial menyebabkan adanya pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap unsur variabel kepuasan. Variabel yang turut membangun unsur Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan, dan Kedisiplinan Kerja yang diterapkan dalam artian simultan dinilai menemukan adanya pengaruh atau dampak yang dinilai cukup signifikan terhadap variabel Kepuasan. Besarnya pengaruh ataupun dampak X1, X2 dan X3 terhadap Y yang dimuat secara bersama atau bersifat (simultan) memperlihatkan nilai pada angka 60,0%, sementara untuk hasil sisanya dalam 40% akan dijabarkan secara rinci pada faktor pendukung lain yang berada di luar apa yang dimuat dalam penelitian yang dilakukan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Kepuasan masyarakat*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fungsi dari aparaturnya dan merupakan bagian dari peran menjadi seorang abdi bagi kepentingan masyarakat. Tingkat keberhasilan dalam menyediakan sistem dalam kualitas pelayanan dalam sektor publik dinilai sedikit banyak dipengaruhi oleh sampai mana kualitas dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat yang merasakan dampaknya. Proses dan sistem dalam keberhasilan menyediakan sistem pelayanan bagi publik menjadi isu yang penting bukan saja bagi masyarakat yang merasakan manfaatnya melainkan juga bagi negara dalam hal ini ialah pemerintah. Mukarom Z, Laksana MW.(2015) [1] memberikan pemahaman bahwa proses dalam pemberian sistem pelayanan bagi masyarakat dinilai menjadi bagian dari indikator yang turut memberikan dampak bagi kualitas dari kinerja negara yang terkadang di pandang sebelah mata sehingga menjadikan proses dalam memberikan layanan yang baik bagi masyarakat dalam hal ini digunakan pemerintah dalam perannya menjadi fasilitator bagi pelayanan publik.

Merujuk kembali pada peraturan dalam Kepmen PAN No.25 yang ditetapkan sejak tahun 2004 Kepmen (PAN. Kepmen PAN No.25; 2004) [2] mendefinisikan mengenai variabel kepuasan yang dirasakan bagi warga merupakan pendapat yang berasal dari rakyat setelah mendapatkan pelayanan dari pemerintah dengan perbandingan harapan dan kebutuhannya. Kepuasan yang berasal dari masyarakat dapat diperoleh ketika masyarakat dapat turut mendapatkan rasa puas akan kebutuhan yang mereka idamkan dapat dipenuhi dengan baik.

Pelayanan bagi masyarakat dapat diartikan sebagai bagian dari aktivitas yang didukung oleh pihak pemerintah dan ditujukan bagi kesejahteraan rakyat yang dalam hal ini diisyaratkan mendapatkan rasa untung dalam kesatuan dan menyediakan pilihan dalam hal rasa puas walaupun keluaran dari aktivitas yang dilakukan bersifat independen pada suatu indikasi secara fisik, menurut Sinambela (2014) [3].

Menurut Thoha M. (2016) [4] gaya dalam melakukan kepemimpinan dapat dipahami sebagai suatu upaya ataupun cara yang dijalankan oleh individu dalam melakukan manajemen dan pengendalian dalam suatu pemerintahan. Seorang yang diberikan amanah menjadi pemimpin seyogyanya melakukan berbagai keputusan dan pertimbangan akan ciri khas dari alur kepemimpinan yang dinilai strategis dan efektif yang dapat dijalankan dalam upaya mengoptimalkan kinerja dan produktivitas serta *responsive* terhadap kondisi lingkungan yang dinamis dalam suatu organisasi yang tepat dan menjadi efisien dalam setiap lini organisasi yang dijalankan guna memudahkan dalam meraih target dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kedisiplinan kerja adalah sikap patuh pegawai terhadap tata tertib yang berlaku, menurut Hasibuan M. (2016) [5] ; [6]. Kantor dari Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek adalah bagian dari tempat pelayanan publik pada lini desa. Instansi ini bertugas dalam menyediakan pelayanan bagi rakyat yang memerlukan kelengkapan administratif dan surat-surat tingkat kelurahan. Instansi ini juga berperan dalam menyediakan layanan secara umum dan diharuskan mengoptimalkan kinerjanya dalam melayani masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan pegawai balai desa dinilai belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai kurang ramah ketika melayani masyarakat, serta prosedur untuk pelayanan yang berada di Kantor Balai Desa terlihat kurang transparan karena belum terdapat papan yang memuat informasi atau *banner* yang menunjukkan SOP yang berlaku yang secara transparan dapat memberi pemahaman secara jelas mengenai tahapan dalam prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat yang menjadikan masyarakat menjadi kebingungan dan kesulitan ketika mereka berniat mengurus kepentingan di kantor balai desa.

Sedangkan berhubungan dengan skala kedisiplinan kerja yang ditujukan pegawai yang bekerja di Kantor Balai Desa Ngulungkulon terlihat belum memiliki kinerja yang optimal yang mana masih terdapat sejumlah beberapa pegawai yang dinilai belum mengaplikasikan prinsip kedisiplinan di tempat kerja. Hal tersebut dapat dibuktikan seperti mereka yang terlihat absen dalam bekerja ketika saat jam kerja sehingga kegiatan pelayanan terganggu. Pegawai yang tidak menerapkan disiplin disebabkan tidak adanya peraturan mengenai disiplin kerja yang ditunjukkan secara resmi dan tertulis yang ada di Kantor dalam tempat Balai Desa Ngulungkulon terkait dengan peraturan tertulis yang resmi dan bersifat memaksa.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuncoro SB (2017) [7] dengan hasil secara parsial dan simultan keandalan dalam kinerja pemberian pelayanan dan semangat serta etos kerja memberikan pengaruh dan dampak yang dinilai signifikan terhadap kepuasan yang dapat didapatkan oleh pihak masyarakat. Penelitian [8] dengan hasil secara parsial dan simultan keandalan dalam kinerja pemberian pelayanan dan kedisiplinan dalam bekerja juga turut memberikan pengaruh maupun dampak terhadap rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari sejumlah proses pengujian sebelumnya yang dimuat oleh para peneliti menarik penjelasan bahwa terdapat persamaan variabel yaitu kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Sedangkan yang menjadi pembeda adalah pada variabel disiplin kerja dan lokasi penelitian.

Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek dinilai belum memperlihatkan adanya pemberian kualitas dalam layanan masyarakat yang tepat sasaran dan baik yang kemudian menjadikan penulis memiliki ketertarikan dalam mempelajari dan mendalami penelitian yang mengangkat judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Kerja Sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek".

Rumusan permasalahan atau yang ingin dikaji dan dimuat dalam kegiatan penelitian yang dilakukan sebagai berikut: Adakah pengaruh dan dampak yang signifikan secara parsial dalam Kualitas dalam memberikan Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Kerja terhadap rasa puas yang dirasakan oleh

Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon? serta Adakah pengaruh yang signifikan secara simultan Kualitas dalam hal pemberian Pelayanan bagi Publik, Gaya Kepemimpinan dan prinsip dalam Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon?

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang berusaha dijawab dalam kegiatan penelitian yang dilakukan antara lain guna menguji dan mengetahui pengaruh dan dampak yang signifikan: 1) Kualitas dalam Penyediaan Pelayanan Publik yang memberikan pengaruh dan dampak terhadap rasa puas yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. 2) Gaya Kepemimpinan memberikan pengaruh dan dampak terhadap rasa puas yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. 3) Prinsip dalam Kedisiplinan Kerja memberikan pengaruh dan dampak terhadap Kepuasan yang dapat dirasakan oleh pihak Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. 4) Kualitas dalam Penyediaan Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Prinsip dalam Kedisiplinan Kerja secara kolektif memiliki pengaruh dan dampak terhadap unsur Kepuasan yang dirasakan oleh pihak Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek.

METODE

A. Proses Identifikasi unsur Variabel dalam Kegiatan Penelitian yang Dilakukan serta Definisi secara Operasional

Terdapat II macam variabel yang dimuat dalam kegiatan penelitian yang dilakukan yakni unsur variabel yang bersifat Independent (bebas) serta unsur variabel yang bersifat *Dependent* (tidak bebas), adapun penjelasan dari setiap unsur variabel yang dijelaskan tersebut antara lain t:

1. Unsur Variabel *Dependent* (tidak bebas)

Merujuk pada [9] bahwa variabel tidak bebas dapat dijelaskan sebagai unsur variabel yang nilainya mendapatkan dampak atau pengaruh atau dengan kata lain adalah unsur variabel dinilai menjadi bagian dari akibat yang dihasilkan eksistensi dari unsur variabel tidak terikat atau bebas. Pada kegiatan penelitian yang dilakukan, unsur variabel tidak bebas ialah pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

2. Unsur Variabel Independent (bebas atau tidak terikat)

Pada kegiatan penelitian yang dilakukan, unsur variabel yang bersifat *independent* atau tidak terikat (X) terdiri dari:

Kualitas dalam Penyediaan Pelayanan Publik (X1)

Gaya dalam Proses Kepemimpinan (X2)

Kedisiplinan dalam Kerja (X3)

Adapun pengertian secara operasional dari unsur variabel yang dimuat dalam kegiatan penelitian ialah :

a) Kepuasan yang dapat dirasakan oleh pihak Masyarakat (Y)

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dapat dijelaskan sebagai bentuk opini atau pendapat dari pihak masyarakat mengenai kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik setelah memperoleh pelayanan. Menurut Tjiptono F, Gregorius C. [10], proses pemberian tolak ukur pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dijalankan menggunakan 3 indikator yaitu:

- 1) Kesesuaian atau layak tepat tidaknya kepuasan dari harapan Produk/ pelayanan yang diberikan sama dengan ekspektasi yang dimiliki para pelanggan.
- 2) Persepsi dalam kinerja, hasil dari proses keandalan pekerjaan yang dilakukan yang dirasakan oleh pelanggan terkait kinerja dari proses dan sistem pelayanan yang disediakan dari pihak perusahaan apakah sudah dinilai baik /belum.
- 3) Penilaian oleh pelanggan, mencakup pada seluruh proses dari pemberian layanan publik yang diberikan pada pelanggan dan diharapkan dapat diterima dengan tepat sasaran dan handal daripada kinerja penyediaan layanan yang diberikan oleh perusahaan pesaing yang menawarkan produk kepada pelanggan.

b) Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Pelayanan yang diberikan bagi warga atau publik dilansir menjadi suatu bentuk aktivitas yang diberikan oleh pihak pemerintah yang bertugas sebagai pelayan publik guna memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mana hal ini merujuk pada peraturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang yang berjalan.

Merujuk pada Gary Y [11], indikator kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) *Reliability* dalam hal (Keandalan),
 - 2) *Tangibles* atau juga disebut (Bukti Fisik),
 - 3) *Responsiveness* atau juga disebut (Daya Tanggap),
 - 4) *Assurance* atau juga (Jaminan),
 - 5) *Empathy* atau juga (Empati),
- c) Gaya Kepemimpinan (X2)

Gaya yang dijalankan dalam eksekusi proses kepemimpinan dapat diartikan sebagai upaya atau cara yang digunakan oleh seorang dengan titel pemimpin dalam meyakinkan, memberi arahan & membimbing bawahan/kelompoknya dengan tujuan untuk memaksimalkan kinerja sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut Moenir. [12] indikator gaya kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Visioner
Merupakan pola kemampuan memberi arahan yang tepat kepada para pegawai.
 - 2) Pembimbing
Individu yang diberikan jabatan menjadi pemimpin yang dinilai dapat melakukan binaan para anggota yang lain di bawahnya dengan bijak, cerdas dan secara kolektif dapat mendorong terwujudnya target serta tujuan dari organisasi yang dijalankan.
 - 3) *Afiliatif* (menggabungkan)
Individu yang menjadi pemimpin yang dianggap dapat dalam melakukan pemecahan dalam permasalahan atau konflik yang terjadi secara baik dan bijak, turut membangun rasa nyaman antar anggota kelompok serta bersifat fleksibel dan mencairkan ketegangan terutama dalam lingkungan pekerjaan.
 - 4) Demokratis
Upaya dalam menerima dan menghormati setiap peluang yang dipunyai oleh setiap orang atau individu menerima dengan baik masukan, saran, ataupun kritik yang disampaikan dari anggota bawahan ataupun memberikan pengakuan yang baik atas kapabilitas dan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai yang bekerja sesuai dengan profesinya.
 - 5) Komunikatif
Kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan para pegawai dan dengan masyarakat.
- d) Kedisiplinan Kerja (X3)

Kedisiplinan kerja adalah kepatuhan karyawan kepada adanya aturan dan yang sudah ditetapkan perusahaan.

Menurut Arikunto [13] indikator disiplin dalam aktivitas kerja adalah:

- 1) Bersikap taat pada pemberlakuan aturan di mana di sini pegawai diharapkan dapat menaati aturan jelas dan resmi yang telah dibuat dalam sebuah organisasi.
- 2) Bersikap tepat waktu dalam bekerja, mencakup efisiensi presensi seorang pegawai dalam hadir di tempat kerja ataupun ketika kembali setelah bekerja dengan tepat waktu.
- 3) Bersikap tanggung jawab dalam bekerja, meliputi sifat tanggung jawab seorang pegawai terutama dalam urusan tugas dan peran yang diberlakukan bagi setiap pegawai dalam suatu organisasi.

B. Pendekatan yang digunakan dan Teknik dalam Penelitian

Kegiatan penelitian yang dilakukan memanfaatkan pendekatan berupa pendekatan secara kuantitatif. Sementara data dalam kegiatan penelitian adalah data diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.

Pada awalnya kegiatan penelitian yang dilakukan memanfaatkan dimensi secara kualitatif yakni melalui penyusunan pertanyaan yang dibagikan melalui kuesioner yang selanjutnya kuesioner akan diolah menjadi bentuk kumpulan data berupa angka yang mana hasil data tersebut akan dijadikan sebagai penentu dari nilai pada kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan, kedisiplinan kerja dan kepuasan masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan dipakai dan diuji dalam kegiatan penelitian yakni setiap lapisan masyarakat yang berkepentingan di Kantor Balai Desa Ngulungkulon selama bulan April 2021 sampai dengan bulan Juli 2021. Sedangkan sampel untuk kegiatan penelitian yang dilakukan yakni para warga yang berkepentingan

di Kantor Balai Desa Ngulungkulon. Untuk menentukan sampel yang diambil memanfaatkan teknik dengan *nonprobability* sampling di mana dalam teknik ini menggunakan pendekatan *purposive sampling*.

Merujuk pada (Sugiyono, 2016) istilah dalam *purposive sampling* dapat diartikan sebagai jenis teknik dalam menemukan sampel berdasarkan cara pertimbangan tertentu. Kemudian dalam proses mengambil jumlah sampel untuk penelitian ini menurut (Sugiyono, 2016) bahwa penentuan sampel memanfaatkan tahapan analisis regresi linier secara berganda sejumlah 10 kali dari angka variabel yang dilakukan pengujian (total unsur variabel *dependent* dan variabel *independent*). Jumlah sampel yang akan mendapatkan proses pengujian dalam kegiatan penelitian yaitu berkisar dalam angka 10×4 variabel = 40 orang.

D. Instrumen yang digunakan dalam Penelitian dan Teknik yang digunakan dalam Pengumpulan Data

Instrumen yang akan mendapatkan proses pengujian dalam kegiatan penelitian ialah alat yang peneliti manfaatkan untuk pengukur fenomena atau sosial (Sugiyono, 2016) Instrumen dalam kegiatan penelitian yang dilakukan yakni berupa instrumen kuesioner dan instrumen wawancara.

Selain itu, kegiatan penelitian ini memanfaatkan instrumen berupa kuesioner yang akan diberikan kepada masyarakat yang berkepentingan di Balai Desa Ngulungkulon di mana selanjutnya dilakukan pengukuran melalui cara menggunakan metode skala Likert serta kisi-kisi kuesioner seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Kisi-kisi variabel

Variabel	Indikator	No. item Kuesioner	Sumber
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	<i>Realibility</i> (Keandalan) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Assurance (Jaminan) <i>Empathy</i> (Empati)	1 - 10 (10 item)	(Tjiptono & Chandra, 2012)
Gaya Kepemimpinan (X2)	Visioner Pembimbing <i>Affiliatif</i> (menggabungkan) Demokratis Komunikatif	11 - 20 (10 item)	(Gary, 2015)
Kedisiplinan Kerja (X3)	Ketaatan terhadap aturan Ketepatan waktu Tanggung jawab	21 - 26 (6 item)	(Moenir, 2001)
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kesesuaian harapan Persepsi kinerja Penilaian pelanggan	27 - 32 (6 item)	(Consuegra, 2007)
Jumlah		32	

Sumber: Study Pustaka, diolah

Pengukuran validitas yang dijalankan dalam kegiatan penelitian yakni melalui bantuan tahapan dalam proses analisis SPSS versi 25, yaitu melalui tahapan pengujian menggunakan statistik *analyze correlate bivariate*. Setiap pertanyaan maupun pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid ketika nilai dalam r hitung dianggap lebih tinggi dari pada nilai r tabel.

Hasil dari proses uji dari validitas dengan melakukan kegiatan perbandingan pada nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan perincian seperti pada tabel 2. Mengacu pada visualisasi data yang dikemukakan dalam tabel 2 pada semua item dihasilkan nilai dari r tabel dianggap lebih rendah dari nilai r hitung di mana ini mengindikasikan bahwa keseluruhan item yang digunakan pada unsur variabel dinyatakan memenuhi keterangan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor item	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket
Kualitas Pelayanan Publik	1	0,956	0,632	Valid
	2	0,860	0,632	Valid
	3	0,759	0,632	Valid
	4	0,860	0,632	Valid
	5	0,667	0,632	Valid
	6	0,956	0,632	Valid
	7	0,667	0,632	Valid
	8	0,754	0,632	Valid
	9	0,956	0,632	Valid
	10	0,956	0,632	Valid
Gaya Kepemimpinan	1	0,976	0,632	Valid
	2	0,811	0,632	Valid
	3	0,930	0,632	Valid
	4	0,811	0,632	Valid
	5	0,930	0,632	Valid
	6	0,811	0,632	Valid
	7	0,811	0,632	Valid
	8	0,930	0,632	Valid
	9	0,976	0,632	Valid
	10	0,811	0,632	Valid
Kedisiplinan Kerja	1	0,866	0,632	Valid
	2	0,650	0,632	Valid
	3	0,689	0,632	Valid
	4	0,862	0,632	Valid
	5	0,936	0,632	Valid
	6	0,769	0,632	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0,637	0,632	Valid
	2	0,697	0,632	Valid
	3	0,637	0,632	Valid
	4	0,697	0,632	Valid
	5	0,637	0,632	Valid
	6	0,906	0,632	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah

Merujuk pada Ghozali I. [14], suatu instrumen penelitian dinyatakan memenuhi indikasi reliabel ketika *instrument* yang digunakan terbilang cukup dapat diandalkan guna menjadi alat dalam melakukan pengumpulan data yang disebabkan *instrument* yang bersifat baik. Pemberlakuan ukuran terhadap sifat reliabilitas yang ditujukan dalam kegiatan penelitian yakni melalui usaha percobaan yang dilakukan pada alat analisis menggunakan bantuan SPSS versi 25, yaitu melalui pemberlakuan proses uji dengan statistik of *Cronbach Alpha*. Merupakan bentuk dari *konstruk* atau pada unsur variabel dinilai telah memenuhi sifat reliabel ketika nilai yang ditunjukkan pada *Cronbach Alpha* > 0.60 [15].

Hasil dari tahapan proses melalui uji reliabilitas antara unsur variabel yang membentuk Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan dalam Kerja serta puas yang dirasakan oleh Masyarakat dapat diamati pada visualisasi tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N item	Nilai r alpha hitung	Keterangan
----	----------	--------	----------------------	------------

1	Kualitas Pelayanan Publik	10	0,947	Reliabel
2	Gaya Kepemimpinan	10	0,966	Reliabel
3	Kedisiplinan Kerja	6	0,857	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat	6	0,787	Reliabel

Sumber : Data primer telah dilakukan pengolahan

Dilihat melalui *visualisasi* pada tabel 3 dapat dipahami bahwa nilai *r* hitung dari semua item >0,60. Hal ini berarti hasil tahapan pada proses pengujian untuk reliabilitas terhadap masing-masing variabel adalah bersifat reliabel.

Guna mendapatkan kumpulan data dengan melakukan proses pengujian dalam kegiatan penelitian, peneliti menggunakan teknik dalam pengumpulan data yang dijelaskan berikut ini [9]:

1) Kuesioner (Angket)

Adalah teknik atau cara dalam proses mengumpulkan sumber data melalui pemberian dan penyebaran pertanyaan/pernyataan dan dilakukan secara tertulis selanjutnya akan diberikan dan disebarkan pada responden potensial untuk dijawab.

2) Observasi

Dapat didefinisikan sebagai teknik dalam melakukan pengumpulan data melalui cara mengamati atau melihat secara seksama secara langsung kemudian melakukan penulisan catatan dan rangkuman penting atas hasil fenomena yang muncul dalam lokasi pengamatan.

3) Wawancara

Teknik dalam mengumpulkan data dalam wawancara dapat dipahami sebagai aktivitas Tanya jawab seputar topik penelitian yang dijalankan oleh penulis dengan pihak yang dianggap memiliki peran dan kepentingan yakni para pegawai Kantor Balai Desa Ngulungkulon dengan tujuan dapat mendapatkan informasi maupun data yang diperlukan bagi jalannya kegiatan penelitian

Teknik Analisis Data. Untuk mencari jawaban atas masalah pokok apakah kualitas pelayanan publik, gaya dalam kepemimpinan dan kedisiplinan dalam kerja yang dianggap memberikan pengaruh maupun dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat baik secara parsial maupun secara simultan, maka penelitian dijalankan dengan memanfaatkan bantuan proses analisis regresi secara berganda melalui dukungan dari program *Statistic for Product and Service Solution (SPSS) for windows* versi 25. Sedangkan norma keputusan yang dimanfaatkan dengan tujuan melakukan pengujian dari hipotesis yakni melihat melalui skala signifikan $\alpha = 0,05$.

Tahapan dalam proses analisis secara statistik dijalankan melalui beberapa langkah antara lain:

1. Pemberlakuan Uji akan perkiraan atau Asumsi secara Klasik, mencakup sejumlah tahapan seperti proses Uji Normalitas, proses Uji Multikolinieritas, dan proses Uji Heteroskedastisitas.
2. Proses tahapan Analisis dalam Regresi Linier secara Berganda.

Proses yang dilakukan dalam proses Analisis dari Regresi Linier secara Berganda. Penelitian ini ditujukan dalam menguji dan menentukan hasil dari korelasi sebab serta akibat yang ditimbulkan atau (pengaruh) antar setiap variabel. Kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti memuat kumpulan data merujuk pada hasil dari sebaran kuesioner yang kemudian akan dilakukan proses analisis melalui proses teknik dengan memanfaatkan tahapan dari analisis regresi linier secara berganda yang memanfaatkan unsur variabel terikat atau tidak bebas (Y), dan variabel tidak terikat atau bebas (X1, X2, dan X3) sebagaimana yang dijelaskan dalam [9] dengan melalui adanya persamaan regresi seperti di bawah ini :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

- Keterangan :
- Y : Kepuasan Masyarakat
 - a : Konstanta
 - b1, b2, b3 : Koefisien dalam regresi variabel
 - X1 : Kualitas dalam Pelayanan Publik
 - X2 : Gaya Kepemimpinan
 - X3 : Kedisiplinan dalam Kerja
 - e : *Standart Error*

Proses analisis yang digunakan menggunakan dukungan dari program statistik SPSS for Windows versi 25 serta memanfaatkan skala untuk kepercayaan 95 % dan skala untuk toleransi kesalahan (alpha) 5% = 0.05.

3. Uji T

Dalam mendukung pemberlakuan Uji t dalam kegiatan penelitian yang dilakukan, peneliti memanfaatkan alat bantu yakni dengan menggunakan dukungan aplikasi software SPSS versi 25. Merujuk pada (Sugiyono, 2016) dengan tujuan menarik sebuah kesimpulan terkait diterima ataupun tidaknya sebuah pernyataan hipotesis dapat dijalankan melalui cara melakukan perbandingan antara besarnya nilai thitung juga ttabel dengan catatan mengikuti beberapa ketentuan yakni :

Tingkat signifikansi $t \leq 0,05$ atau nilai dalam t hitung $\geq t$ tabel menunjukan hasil bahwa pernyataan dari hipotesis alternatif dinyatakan diterima yang mana mengindikasikan adanya ada pengaruh atau dampak yang signifikan yang terjadi pada variabel bebas atau tidak terikat (X) terhadap variabel tidak bebas atau terikat (Y).

Tingkat signifikansi nilai $t \geq 0,05$ atau nilai t hitung $\leq t$ tabel mengindikasikan bahwa hasil pernyataan hipotesis alternatif dapat ditolak di mana selanjutnya akan menjadikan terbukti adanya pengaruh ataupun dampak yang signifikan yang terjadi pada unsur variabel yang bebas atau tidak terikat (X) terhadap unsur variabel yang tidak bebas atau dependen (Y).

4. Uji F

Peneliti dalam kegiatan penelitian ini memanfaatkan alat bantu yakni melalui dukungan aplikasi software SPSS versi 25 guna memberikan Uji F dalam penelitian ini . Menurut (Sugiyono, 2016) dengan tujuan mendapatkan kesimpulan terkait eksistensi dalam pengaruh variabel yang bebas atau tidak terikat (X) secara bersama atau kolektif (simultan) yang ditujukan pada unsur variabel tidak bebas atau terikat (Y) yakni melalui cara melakukan perbandingan pada Fhitung juga Ftabel.

Signifikansi dari $F < 0,05$ atau hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan hipotesis alternatif dinyatakan diterima.

Signifikansi dari $F > 0,05$ atau hasil $F_{hitung} < F_{tabel}$, hal ini menunjukkan bahwa pernyataan hipotesis alternatif dinyatakan ditolak.

5. Uji Koefisien dalam Determinasi (R2)

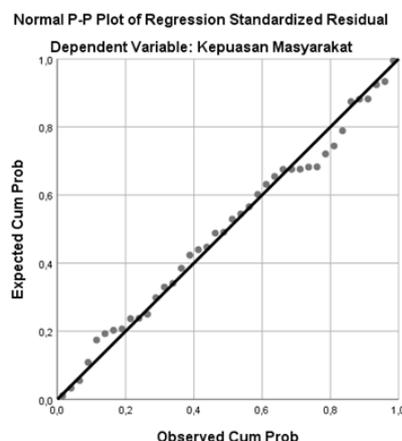
Menurut [15], koefisien dalam determinasi (R2) sejatinya berupaya melakukan pengukuran sejauh mana kapabilitas pada model dalam memberi penjelasan terkait mengukur seberapa jauh variasi dari variabel bebas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji terhadap Asumsi secara klasik

a. Uji secara Normalitas

Merujuk pada pemberlakuan uji secara Normalitas yang memanfaatkan bantuan program SPSS, diketahui visualisasi gambar di bawah ini :



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Melihat pada hasil pemberlakuan uji normalitas yang ada dalam gambar 1 mengindikasikan bahwa produk dalam regresi dinilai mencukupi proses asumsi normalitas yang disebabkan oleh data yang tersebar di sekeliling garis diagonal serta turut mengarah pada arah dari garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

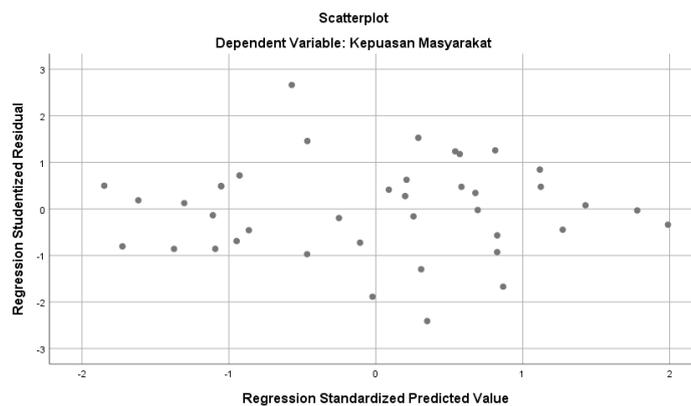
Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan Publik	,567	1,765
Gaya Kepemimpinan	,773	1,293
Kedisiplinan Kerja	,619	1,616

Sumber: Data primer diolah

Merujuk pada hasil data dalam tabel, dapat dipahami bahwa selama tahapan dari hasil produk regresi dinilai tidak memiliki adanya multikolinieritas ataupun hubungan yang terbilang sempurna pada setiap unsur variabel tidak terikat yang disebabkan pada kriteria yang ada dalam multikolinieritas yakni berupa nilai VIF kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam proses kepemimpinan serta kedisiplinan dalam kerja dinilai lebih rendah dari angka 10 serta adanya nilai *tolerance* lebih tinggi dari angka 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Merujuk pada *visualisasi* dalam gambar 2 menunjukkan pada hasil dari proses pengujian melalui heteroskedastisitas tidak ditemukan adanya pola tepat, semua titik mengarah secara terpisah lebih tinggi maupun terletak lebih rendah dari angka 0 yang terletak pada letak sumbu Y, sehingga disimpulkan tidak ada respons yang berubah pada heteroskedastisitas. Hal ini secara jelas mengindikasikan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan pada responden mengenai kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam proses kepemimpinan serta kedisiplinan dalam kerja dianggap tidak memuat adanya standar deviasi atau dengan kata lain tidak memiliki unsur penyimpangan data yang homogen terhadap kepuasan masyarakat.

B. Analisis melalui Regresi Linier secara Berganda

Merujuk pada data dari hasil proses perhitungan dalam Tabel 5 maka persamaan regresi disusun seperti pada pembahasan di bawah ini:

$$Y = 4,900 + 0,260X_1 - 0,194X_2 + 0,665X_3$$

Artinya :

- a. $a = 4,900$: apabila Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan (X_2) dan Kedisiplinan dalam Kerja (X_3) dianggap tidak menghadirkan adanya pengaruh atau dampak apa pun ($=0$) maka Kepuasan Masyarakat ialah bernilai sebesar 4,900.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a	
	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	4,900	3,516
1 Kualitas Pelayanan Publik	,260	,117
Gaya Kepemimpinan	-,194	,093
Kedisiplinan Kerja	,665	,131

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer yang dilakukan pengolahan

- b. $b_1 = 0,260$: artinya ketika unsur Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik (X_1) naik 1 (satu) satuan dan Gaya Kepemimpinan (X_2) juga Kedisiplinan Kerja (X_3) dinilai tidak berubah maka akan mengindikasikan bahwa Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan bernilai sebesar 0,260 satuan.
- c. $b_2 = -0,194$: maksudnya ketika unsur Gaya Kepemimpinan (X_2) naik senilai pada 1 (satu) satuan, Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik (X_1) dan Kedisiplinan dalam Kerja (X_3) dianggap tidak berubah akan mengindikasikan bahwa Kepuasan Masyarakat akan turun bernilai sebesar 0,194 satuan.
- d. $b_3 = 0,665$: bermaksud ketika Kedisiplinan dalam Kerja (X_3) naik senilai pada 1 (satu) satuan, Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik (X_1) dan Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan (X_2) dianggap tidak mengalami perubahan maka akan mengindikasikan bahwa unsur Kepuasan Masyarakat akan memperoleh peningkatan bernilai pada angka 0,665 satuan.

C. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,794 ^a	,631	,600	2,950	2,633

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan dalam Kerja, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan, Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat

Sumber: Data primer yang mengalami pengelolaan

Merujuk pada data dari hasil tabel 6 dalam hasil proses uji determinasi diperoleh nilai dalam proses *adjusted R square* bernilai pada angka 0,600. Hal ini mengindikasikan terbukti adanya pengaruh atau dampak pada Kualitas dalam menyediakan Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan Kedisiplinan dalam Kerja terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh pihak Masyarakat yakni bernilai sebesar 60,0%, yang mana memperlihatkan bahwa masih ada unsur variabel lain yang turut memberikan pengaruh atau dampak terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat yakni bernilai sebesar 40,0% melainkan unsur variabel tersebut tidak dilakukan pengujian pada penelitian yang dilakukan.

D. Uji T (Uji pengaruh secara parsial / individu)

Merujuk pada hasil pemberlakuan proses uji t yang telah dilaksanakan, diperoleh nilai pada tabel 7.

Merujuk pada data dalam proses perhitungan dalam tabel 7 maka dapat dipahami bahwa :

- a. Variabel Kualitas dalam memberikan Pelayanan Publik mendapatkan perolehan nilai signifikansi sebesar angka $0,033 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} senilai angka 2,218 kemudian t_{tabel} adalah sebesar 1,688 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga artinya H_0 dinyatakan ditolak dan H_1 dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat diuraikan dengan bukti bahwa unsur variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) secara parsial atau juga secara individu memiliki pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap variabel Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat (Y).

Tabel 7. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t			
(Constant)	4,900	3,516		1,393	,172		
1 Kualitas Pelayanan Publik	,260	,117	,299	2,218	,033	,567	1,765
Gaya Kepemimpinan	-,194	,093	-,240	-2,087	,044	,773	1,293
Kedisiplinan Kerja	,665	,131	,656	5,092	,000	,619	1,616

a. Dependent Variable: Kepuasan yang dirasakan oleh pihak Masyarakat

Sumber: data primer yang telah mengalami pengolahan

- b. Variabel Kualitas dalam memberikan Pelayanan Publik mendapatkan perolehan nilai signifikansi sebesar angka $0,033 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} senilai angka 2,218 kemudian t_{tabel} adalah sebesar 1,688 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga artinya H_0 dinyatakan ditolak dan H_1 dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat diuraikan dengan bukti bahwa unsur variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) secara parsial atau juga secara individu memiliki pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap variabel Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat (Y).
- c. Variabel Gaya dalam Kepemimpinan mendapatkan perolehan nilai yang signifikansi sebesar angka $0,044 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} pada angka 2,087 sementara t_{tabel} adalah bernilai 1,688 di mana hal ini memperlihatkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang kemudian memberi arti bahwa H_0 dinyatakan ditolak dan H_2 dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat dibuktikan bahwa variabel atas Gaya Kepemimpinan (X_2) secara parsial ataupun secara individu diklaim memberikan pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap variabel Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat (Y).
- d. Variabel Kedisiplinan dalam Kerja mendapatkan hasil nilai signifikansi bernilai pada rentang antara $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} senilai angka 5,092 sementara t_{tabel} adalah sebesar 1,688 yang mana memperlihatkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga artinya H_0 dinyatakan ditolak dan H_3 dinyatakan diterima. Maka dari itu, dapat dipahami dengan bukti bahwa variabel Kedisiplinan dalam Kerja (X_3) secara parsial ataupun secara individu diklaim memberikan pengaruh atau dampak yang cukup signifikan terhadap unsur variabel Kepuasan Masyarakat (Y).
- Uji F (Uji pengaruh secara simultan/serempak)

Merujuk pada hasil yang didapatkan melalui pemberlakuan uji F yang sebelumnya dilaksanakan, didapatkan kumpulan nilai seperti pada tabel 8.:

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	534,741	3	178,247	20,484	,000 ^b
1 Residual	313,259	36	8,702		
Total	848,000	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: data primer yang telah diolah

Dilansir pada proses perhitungan yang ditampilkan di atas dipahami bahwa nilai sig. Pada rentang antara $0,000 < 0,05$ dan F_{hitung} sebesar $20,484 > F_{tabel}$ (3,36) bernilai sebesar 2,866 yang mengindikasikan bahwa H_0 dinyatakan ditolak dan H_4 dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat dipahami dengan bukti bahwa

secara serempak (simultan) kualitas dalam menyediakan pelayanan publik (X_1), gaya yang dianut dalam kepemimpinan (X_2), dan kedisiplinan dalam kerja (X_3) memiliki pengaruh dan ampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

E. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan secara umum ditujukan dalam menghadirkan hasil penelitian yang tepat dan baik. Hasil proses analisis secara deskriptif mengindikasikan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam kepemimpinan dan kedisiplinan dalam kerja serta kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat diklaim menunjukkan hasil yang baik. Kemudian mengacu pada penelitian didapatkan fakta menarik bahwa ketiga unsur variabel kualitas dalam menyediakan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam kepemimpinan dan kedisiplinan dalam kerja memberikan pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Penjelasan dari setiap unsur variabel antara lain seperti berikut :

1. Variabel kualitas dalam menyediakan pelayanan publik (X_1) dalam artian parsial diklaim dapat melahirkan pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

Variabel kualitas pelayanan publik (X_1) dalam artian parsial dinilai memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Karena hasil dari uji statistik pada tabel 7 menghasilkan variabel kualitas pelayanan publik memperoleh nilai signifikansi bernilai sebesar $0,033 < 0,05$ dan nilai pada thitung bernilai pada angka 2,218 sementara nilai untuk ttabel adalah bernilai sebesar 1,688 yang berarti thitung $>$ ttabel yang kemudian mengartikan bahwa H_0 dinyatakan ditolak namun H_1 dinyatakan diterima. Maka dari itu hal ini mengindikasikan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan publik (X_1) dalam artian parsial atau individu memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dapat diterima manfaatnya oleh pihak masyarakat (Y).

Penelitian yang dilakukan diklaim mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh [7] yang mengatakan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan kantor balai desa Ngulungkulon guna melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas dalam menyediakan pelayanan publik yakni melalui pengoptimalan kinerja pegawai dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan menyediakan bantuan pelayanan secara cepat, tepat dan efektif kepada para warga yang berkepentingan di kantor balai desa Ngulungkulon.

2. Variabel gaya kepemimpinan (X_2) dalam artian parsial memiliki pengaruh ataupun dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Merujuk pada hasil dari proses uji statistik pada tabel 7 mengindikasikan pada variabel gaya yang dianut dalam proses kepemimpinan mendapatkan hasil nilai untuk tingkat signifikansi bernilai sebesar $0,044 < 0,05$ kemudian nilai yang ditunjukkan pada thitung bernilai pada angka 2,087 sementara untuk ttabel adalah bernilai sebesar 1,688 yang mengindikasikan nilai thitung $>$ ttabel sehingga dalam artian bahwa H_0 dinyatakan ditolak dan H_2 dinyatakan diterima. Maka dari itu dapat dipahami dengan bukti bahwa gaya kepemimpinan (X_2) dalam artian atau individu memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

Penelitian ini dinilai bersifat linier dengan hasil dari penelitian [16] yang menganggap bahwa gaya yang dianut dalam kepemimpinan memiliki pengaruh atau dampak terhadap kepuasan yang diterima manfaatnya oleh pihak masyarakat. Berikut upaya yang dapat dilakukan kantor balai desa Ngulungkulon untuk meningkatkan gaya kepemimpinan adalah dengan *briefing* setiap pagi untuk membangun komunikasi yang baik antara pemimpin dengan para pegawai sehingga keluhan/kesulitan dari pegawai tersampaikan kepada pimpinan dan segera mendapatkan pemecahan masalah.

3. Variabel kedisiplinan kerja (X_3) dalam artian parsial melahirkan pengaruh atau dampak yang dinilai secara signifikan terhadap unsur kepuasan yang dirasakan oleh pihak masyarakat (Y)

Variabel kedisiplinan kerja (X_3) dalam artian parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Karena hasil uji statistik pada tabel 7 menghasilkan variabel kedisiplinan kerja memperoleh nilai signifikansi bernilai pada angka kisaran $0,000 < 0,05$ kemudian nilai thitung sebesar 5,092 sedangkan ttabel adalah sebesar 1,688 yang menandakan nilai pada thitung $>$ ttabel yang mana artinya H_0 dinyatakan ditolak dan H_3 dinyatakan diterima. Maka dari itu, dapat dipahami dengan bukti bahwa kedisiplinan dalam kerja (X_3) dalam artian

parsial atau individu memiliki pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y).

Penelitian dilaksanakan dalam hal ini diklaim bersifat linier mengacu pada hasil dari penelitian yang diangkat oleh [8] yang menjelaskan adanya pengaruh atau dampak yang melainkan dampak positif juga signifikan atas variabel disiplin dalam kerja atas unsur variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan tujuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada kedisiplinan kerja, kantor balai desa Ngulungkulon berupaya untuk hadir secara tepat waktu juga membangun budaya tanggap dan cekatan dan tidak menunda pekerjaan.

4. Variabel kualitas dalam penyediaan pelayanan publik (X_1), gaya yang dianut dalam kepemimpinan (X_2) dan kedisiplinan dalam kerja (X_3) dalam artian kolektif atau bersifat simultan diklaim membentuk adanya pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pada tabel 8 variabel kualitas pelayanan publik (X_1), gaya yang dianut dalam kepemimpinan (X_2) dan kedisiplinan kerja (X_3) memperoleh nilai signifikansi sebesar angka 0,000, karena tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$ dan Fhitung sebesar nilai 20,484 > Ftabel (3,36) sebesar 2,866 maka H_0 dinyatakan ditolak dan H_4 dinyatakan diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas dalam menyediakan pelayanan publik (X_1), gaya yang dianut dalam kepemimpinan (X_2) dan kedisiplinan dalam kerja (X_3) secara simultan memberikan pengaruh atau dampak terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Y). Penelitian ini diklaim turut mendukung penelitian yang diangkat oleh [8] yang memberikan fakta bahwa kualitas dalam penyediaan pelayanan bagi pihak masyarakat atau dalam hal ini ialah publik juga pada disiplin dalam kerja dalam artian kolektif atau bersifat simultan memberikan pengaruh atau dampak yang terbilang signifikan atas unsur variabel kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan penelitian yang diusung ini memiliki tujuan guna menguji dan mempelajari lebih dalam mengenai pengaruh atau dampak yang terjadi antara kualitas dalam penyediaan pelayanan publik, gaya yang dianut dalam kepemimpinan serta kedisiplinan dalam kerja terhadap rasa puas akan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat desa Ngulungkulon Tahun 2021. Merujuk pada data yang diperoleh melalui hasil data yang telah diuji dalam penelitian dan melalui proses analisis data dapat dipahami secara seksama bahwa Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan Kedisiplinan dalam Kerja dalam artian parsial memberikan pengaruh atau dampak yang signifikan terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. Serta secara simultan Kualitas Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan perihal Kedisiplinan Kerja yang dinilai melahirkan adanya pengaruh atau dampak yang terbilang signifikan terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat pada Kantor Balai Desa Ngulungkulon.

Kualitas dalam penyediaan Pelayanan Publik, Gaya yang dianut dalam Kepemimpinan dan Kedisiplinan dalam Kerja Kantor Balai Desa Ngulungkulon dinilai sudah baik. Namun demikian, pegawai yang bekerja di Kantor Balai Desa Ngulungkulon ditunjukkan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanannya melalui cara memberikan dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, efektif dan akurat dan juga bersikap ramah dan responsif kepada masyarakat yang berkepentingan di kantor balai desa Ngulungkulon.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Mukarom Z, Laksana MW. Manajemen Public Relations (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat). Bandung: CV Pustaka Setia; 2015.
- [2] Kepmen PAN. Kepmen PAN No.25 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 2004.
- [3] Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik: Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara; 2014.
- [4] Thoaha M. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada; 2016.
- [5] Hasibuan M. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara; 2016.
- [6] Soejoko DKH, Purnomo H, Bhirawa SWS, Tohari A. Permodelan Regresi Pada Produktivitas Kerja Karyawan Usaha Furniture Berdasarkan Pengawasan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerja. SENMEA V Call Pap. Fak. Ekon. Dan Bisnis, UNPGRI Kediri, vol. 1, 2020, p. 174–82.
- [7] Kuncoro SB. Pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan bengalon kabupaten kutai timur 2017;5:234–45.

- [8] Vellayati WA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang 2018.
- [9] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta; 2016.
- [10] Consuegra DM. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*. 2007.
- [11] Tjiptono F, Gregorius C. Pemasaran strategik. 2nd ed. Yogyakarta: Andi; 2012.
- [12] Gary Y. Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jakarta: PT Indeks; 2015.
- [13] Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara; 2001.
- [14] Arikunto. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
- [15] Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2016.
- [16] Siwij D. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Lalow Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow 2018.