

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN  
KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA  
KUTAPOHACI**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND WORK  
DISCIPLINE ON COMMUNITY SATISFACTION IN  
KUTAPOHACI VILLAGE***

Oleh  
Dinar Wijaya  
17416261201073



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA KUTAPOHACI**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND WORK DISCIPLINE  
ON COMMUNITY SATISFACTION IN KUTAPOHACI VILLAGE***

Oleh  
Dinar Wijaya  
17416261201073



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Dinar Wijaya**  
**NIM : 17416261201073**

**Tanda Tangan : **  
**Tanggal : 14 Agustus 2021**



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Disusun oleh:**

Nama :Dinar Wijaya

NIM :17416261201073

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kutapohaci

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Suroso SE.,MM  
NIDN. 0402107707



Syifa Pramudita Faddila, S.S.T.,M.K.M  
NIDN. 0405059303

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Koordinator Program Studi

Citra Savitri, S.E., M.M  
NIDN. 0214088301

## HALAMAN PENGESAHAN

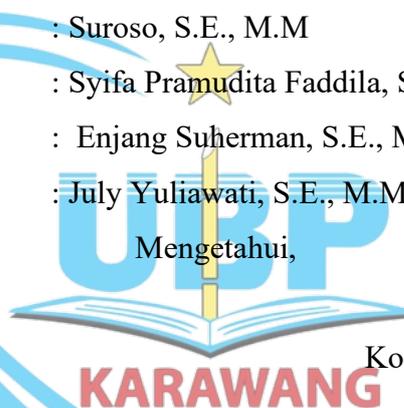
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Dinar Wijaya  
NIM : 17416261201073  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap  
Kepuasan Masyarakat Desa Kutapohaci

### PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Pembimbing Utama : Suroso, S.E., M.M (.....)  
Pembimbing Pendamping : Syifa Pramudita Faddila, S.S.T., M.K.M (.....)  
Penguji : Enjang Suherman, S.E., M.M (.....)  
Penguji : July Yuliawati, S.E., M.M (.....)

Dekan,



Koordinator Program Studi

Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M  
NIDN. 0424127301

Citra Savitri, S.E., M.M  
NIDN. 0214088301

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dinar Wijaya  
NIM : 17416261201073  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2020/2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA KUTAPOHACI”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 14 Agustus 2021

Materai  
6000

( Dinar Wijaya)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinar Wijaya  
NIM : 17416261201073  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kutapohaci

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang  
Pada tanggal : 14 Agustus 2021

Yang menyatakan



(Dinar Wijaya)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Suroso SE.,MM, selaku pembimbing utama dan Ibu Syifa Pramudita Faddila, S.S.T.,M.K.M , selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Pemerintahan Desa Kutapohaci yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

8. Terakhir kepada Istri/Suami tercinta, anak-anak tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikansemua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 14 Agustus 2021



Penulis

