

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA
(BUMDes) MAJU SEJAHTERA MELALUI PENERAPAN SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES MAJU
SEJAHTERA DESA NGAMPUNGAN KECAMATAN BARENG
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

SALSA NANDA AFIKA

NPM. 21041010041

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA
(BUMDes) MAJU SEJAHTERA MELALUI PENERAPAN SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES MAJU
SEJAHTERA DESA NGAMPUNGAN KECAMATAN BARENG
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

SALSA NANDA AFIKA

NPM. 21041010041

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA
(BUMDes) MAJU SEJAHTERA MELALUI PENERAPAN SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES MAJU
SEJAHTERA DESA NGAMPUNGAN KECAMATAN BARENG
KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh,



Salsa Nanda Afika
NPM.21041010041

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., M.AP
NIP. 1993012520240611003

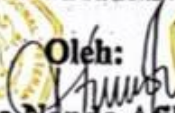
**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**



Prof Dr.Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes) MAJU
SEJAHTERA MELALUI PENERAPAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BUMDES MAJU SEJAHTERA DESA NGAMPUNGAN KECAMATAN
BARENG KABUPATEN JOMBANG**

Oleh:

Salsa Nanda Afika
21041010041

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 02 Juli 2026

Pembimbing

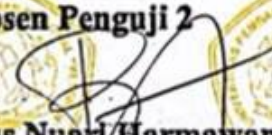
Tim Penguji.

1. Dosen Penguji 1


Bagus Nuari Harmawan S.Sos., M.AP
NIP. 1993012520240611003


Erwing Wahyu Millensviah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

2. Dosen Penguji 2


Bagus Nuari Harmawan S.Sos., M.AP
NIP. 1993012520240611003

3. Dosen Penguji 3


Magda Faradiba Mauludia Agung, S.S., M.PA
NIP. 199607202024062001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratmoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes) MAJU SEJAHTERA MELALUI PENERAPAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES MAJU SEJAHTERA DESA NGAMPUNGAN KECAMATAN BARENG KABUPATEN JOMBANG

NAMA : Salsa Nanda Afika

NPM : 21041010041

PROGRAM STUDI : Administrasi Publik

FAKULTAS : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 02 Juli 2026

Menyetujui

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3



Irweng Wahyu Millensyah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

Bagus Nuari Harmawan S.Sos., M.AP
NIP. 1993012520240611003

Magda Faradiba Mauludia Agung, S.S., M.PA
NIP. 199607202024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsa Nanda Afika
NPM : 21041010041
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 02 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan



Salsa Nanda Afika
NPM.21041010041

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan segala penyertaan-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik magang dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Maju Sejahtera Melalui Penerapan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang”***. Penyusunan Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari arahan Bapak Bagus Nuari Harmawan S. Sos, M. PA selaku dosen pembimbing yang telah membantu dengan segala perhatian dan kesabarannya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, sehingga laporan praktik magang ini dapat selesai tepat waktu, diantaranya:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji M. Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP selaku Koordinator Program Studi

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Bagus Nuari Harmawan.S.Sos.,M.PA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa bersedia membantu penulis dalam mengerjakan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan segala ilmunya semasa perkuliahan.
6. Bapak Mutofiq dan Ibu Suci Lestari selaku Orang tua penulis dan Rakha Maulana Haidar adik dari penulis yang selalu membantu dan mendukung penulis setiap saat. Terimakasih atas doa, bantuan, kasih sayang, semangat dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
7. Semua teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan saling mendoakan untuk kelancaran penulis dalam menyusun proposal skripsi.

Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat menjadi pedoman pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati dan bersedia menerima kritik, saran dan masukan yang membangun dari pihak membaca terkait proposal skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 26 Maret 2026

Salsa Nanda Afika

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR REVISI	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Pelayanan	19
2.2.2 Pelayanan Publik	23
2.2.3 Kualitas Layanan.....	25
2.2.4 Badan Usaha Milik Desa	27
2.3 Kerangka Teori.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian	35
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	35
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	35

3.2.2 Pengukuran Variabel	36
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Teknik Analisis Data	41
3.5 Uji Kualitas Data	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Uji Realibilitas	42
3.6 Uji Asumsi Klasik	43
3.6.1 Uji Normalitas.....	43
3.6.2 Uji Multikolinearitas	44
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.8 Uji Hipotesis	45
3.8.1 Koefisien Determinasi	45
3.8.2 Uji Parameter Individual (Uji t)	46
3.8.3 Uji F (Simultan)	46
3.9 Waktu Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Profil BUMDes Maju Sejahtera	49
4.1.2 Sejarah Pembentukan BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan	50
4.1.3 Dasar Hukum	50
4.1.4 Visi dan Misi BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan	51
4.1.5 Tugas dan Fungsi BUMDes Maju Sejahtera	51
4.1.6 Struktur Organisasi BUMDes Maju Sejahtera.....	52
4.1.7 Komposisi Nasabah Simpan Pinjam BUMDes Desa Ngampungan	53
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Gambaran Umum Responden	54
4.3 Uji Kualitas Data.....	57
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Realibilitas	60

4.4 Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Uji Normalitas	60
4.4.2 Uji Multikolinearitas	62
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	63
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.6 Uji Hipotesis	67
4.6.1 Uji t (Parsial)	67
4.6.2 Uji F (Simultan)	69
4.6.3 Koefisien Determinasi	70
4.7 Hasil	75
4.8 Pembahasan	91
BAB V PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
5.2.1 Saran Kebijakan Untuk Pengelola/Petugas BUMDes Maju Sejahtera	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data BUMDes se-Kecamatan Bareng	6
Tabel 1.2 Data Nasabah Unit Simpan Pinjam	8
Tabel 2.1 Perbandingan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini	17
Tabel 2.2 Kerangka Teoritis	31
Tabel 2.3 Hipotesis Penelitian	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	36
Tabel 4.1 Komposisi Nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2 Komposisi Nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.3 Responden berdasarkan usia	55
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.6 Nilai r Tabel	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Responsiveness (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Empathy (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	73

Tabel 4.18 Peringkat Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Mean Per	
Item.....	92
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Kepuasan	
Nasabah BUMDes Maju Sejahtera.....	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Jumlah BUMDes Provinsi Jawa Timur Tahun 2024	5
Gambar 3.1 Tabel Issac dan Michael.....	39
Gambar 4.1 Diagram Persentase Penilaian Responden terhadap Dimensi Tangibles X1.1	76
Gambar 4.2 Diagram Persentase Penilaian Responden terhadap Dimensi Tangibles X1.2	77
Gambar 4.3 Diagram Persentase Penilaian Responden terhadap Dimensi Tangibles X1.3	78
Gambar 4.4 Diagram Persentase Penilaian Responden terhadap Dimensi Tangibles X1.4	78
Gambar 4.5 Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Realibility X2.1.....	80
Gambar 4.6 Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Realibility X2.2.....	81
Gambar 4.7 Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Realibility X2.3.....	81
Gambar 4. 8 Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Responsiveness X3.1	83
Gambar 4.9 Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Responsiveness X3.2.....	83
Gambar 4.10 Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Responsiveness X3.3.....	84

Gambar 4.11	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Responsiveness X3.4.....	84
Gambar 4.12	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Realibility X4.1.....	86
Gambar 4.13	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Realibility X4.2.....	86
Gambar 4.14	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Empathy X5.1.....	88
Gambar 4.15	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Empathy X5.2.....	88
Gambar 4.16	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Empathy X5.3.....	89
Gambar 4.17	Diagram Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Maju Sejahtera Berdasarkan Dimensi Empathy X5.4.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara.....	110
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden (Kualitas Pelayanan Tangibles, Realibility, & Responsiveness).....	114
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden (Kualitas Pelayanan Assurance & Empathy).....	116
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden (Kepuasan Nasabah).....	120
Lampiran 5	Dokumentasi	122
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 7	Balasan Izin Penelitian.....	125
Lampiran 8	Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	126
Lampiran 9	Hasil Cek Plagiasi.....	127
Lampiran 10	Lembar LOA Jurnal	128
Lampiran 11	Sertif Akreditasi Jurnal.....	129

ABSTRAK

PERAN SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BUMDes MAJU SEJAHTERA KABUPATEN JOMBANG

SALSA NANDA AFIKA
NPM. 21041010041

Penelitian dilakukan guna mengkaji dampak mutu pelayanan yang mencakup aspek fasilitas nyata, konsistensi layanan, kecepatan respons, kepastian, serta perhatian terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Maju Sejahtera di Desa Ngampungan melalui metode kuantitatif berjenis hubungan sebab akibat. Sampel penelitian sebanyak 90 responden yang merupakan seluruh nasabah aktif BUMDes dengan teknik total sampling. Informasi penelitian diperoleh menggunakan angket berskala Likert 1 sampai 4 kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linier multivariat berbantuan SPSS. Temuan penelitian membuktikan bahwa mutu seluruh aspek pelayanan secara kolektif memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen 0,523. Secara parsial, seluruh dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yaitu tangibles ($\beta = 0,264$; $p = 0,022$), reliability ($\beta = 0,295$; $p = 0,005$), responsiveness ($\beta = 0,360$; $p < 0,001$), assurance ($\beta = 0,193$; $p = 0,035$), dan empathy ($\beta = 0,337$; $p = 0,001$). Dimensi responsiveness dan empathy memiliki pengaruh paling dominan. Kajian ini menyumbangkan bukti empiris bahwa semua aspek *SERVQUAL* memberikan dampak nyata, meskipun daya tanggap dan empati menjadi variabel yang paling dominan, sehingga memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan pada BUMDes yang masih terbatas dan menunjukkan pergeseran penting dari aspek fisik menuju aspek interaksi pelayanan.

Kata Kunci: Service Quality, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BUMDes.

ABSTRACT

THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION OF BUMDes MAJU SEJAHTERA, JOMBANG REGENCY

SALSA NANDA AFIKA
NPM. 21041010041

This study aims to analyze the influence of multiple dimensions of service performance dimensions consisting of tangibility, dependability, promptness, certainty, and concern on consumer satisfaction levels of BUMDes Maju Sejahtera, Ngampungan Village, Bareng District, Jombang Regency, using a quantitative methodology employing a causal relationship research design. The study participants was 90 respondents who were all active BUMDes customers with a total respondent selection method. Information was obtained using a four-point Likert questionnaire and processed through multiple regression analysis assisted by SPSS. The findings indicated that overall service quality collectively influenced customer satisfaction significantly ($F = 18.462$; $p < 0.001$) using the explanatory power index (R^2) of 0.523. Partially, all dimensions have a significant effect on customer satisfaction, namely tangibles ($\beta = 0.264$; $p = 0.022$), reliability ($\beta = 0.295$; $p = 0.005$), responsiveness ($\beta = 0.360$; $p < 0.001$), assurance ($\beta = 0.193$; $p = 0.035$), and empathy ($\beta = 0.337$; $p = 0.001$). The responsiveness and empathy dimensions have the most dominant influence. This study provides an empirical contribution by showing that all SERVQUAL dimensions have a significant effect, but the responsiveness and empathy dimensions have the most dominant influence, thus enriching the literature on service quality in BUMDes which is still limited and indicating an important shift from the physical aspect to the interaction aspect of service

Keywords: Service Quality, Customer Satisfactions, Village-Owned Enterprise (BUMDes)