

ABSTRAK

Riset ini bertujuan menguji pengaruh Kualitas Layanan yang diberikan kepada Masyarakat terhadap kepuasan layan yang diterima. Riset ini merupakan riset kuantitatif, dan data yang digunakan dalam riset ini menggunakan data primer (kuesioner). Metode analisis SEM- PLS dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* 4.1 Sampel riset adalah 89 penerima bantuan yang tersebar di kecamatan Morotai Selatan, Morotai Selatan Barat, Morotai Timur, morotai Utara, Morotai Jaya dan Pulau Rao. Hasil riset ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan yang diberikan sangat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya, hal ini tentunya memiliki pengaruh yang positif melalui penanganan komplain sangat memperkuat atau memoderasi pengaruh kualitas layanan yang diberikan kepada Masyarakat sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat

Kata Kunci:

Kualitas layanan, Kepuasan Masyarakat, Penanganan Komplain

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of the quality service that is provided to the community based on the service satisfaction that is received. This research is quantitative research and the data in this research uses primary data (questionnaires). Analysis Method of SEM-PLS by using the SmartPLS 4.1 application. The research sample was 89 aid recipients spread across the sub-districts of South Morotai, South West Morotai, East Morotai, North Morotai, Morotai Jaya and Rao Island. The results of this research show that the quality of services that is provided has a very significant influence on the satisfaction of aids recipients of self-subsistent housing stimulant. This is absolutely has a positive influence through handling complaints which greatly strengthens or through moderating the influence on the quality of services provided to the community in order to have a positive influence on the community

Satisfaction

Keywords: Service Quality, Satisfaction,Complain Handling