

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT ATAS ALOKASI DANA DESA
(ADD) DI KECAMATAN JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh:

Wiwid Widjayanti

NIM: 161110002001

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT ATAS ALOKASI DANA DESA
(ADD) DI KECAMATAN JEPARA**

Nama : Wiwid Widjayanti

NIM : 161110002001

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi
pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam
Nahdlatul Ulama* (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:



Hj. Nurul Komaryatin, SE, M.Si

Tgl. 9 April 2019

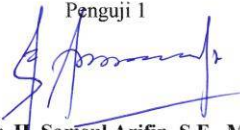
HALAMAN PENGESAHAN

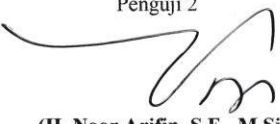
**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ATAS ALOKASI DANA DESA
(ADD) DI KECAMATAN JEPARA**

Nama : Wiwid Widjayanti
NIM : 161110002001
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari kamis, 26 September 2019

Penguji 1

(Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.Si.)
NIY. 1740719 99 134

Penguji 2

(H. Noor Arifin, S.E., M.Si.)
NIY. 1680817 08 066

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara


H. Much Imron, S.E., M.M.
NIY. 165080297001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: "PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ATAS ALOKASI DANA DESA (ADD) DI KECAMATAN JEPARA".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Ibu Hj. Nurul Komaryatin, SE, M.Si.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 9 April 2019



Wiwid Widjayanti
NIM: 161110002001

MOTTO

- Menyesali nasib tidak akan merubah keadaan, terus berkarya dan bekerja yang membuat kita berharga, (Gus Mus).
- Agama mengajarkan kepada manusia bagaimana menumbuhkan iman, menyusun pola-pola pembangunan suatu negeri, mengatur politik dan ekonomi, termasuk juga mengintensifkan bidang-bidang pendidikan pada level mana pun sedemikian rupa sehingga sedikit peluang bagi anggota masyarakat untuk mengalami kekecewaan sosial ekonomi serta kebingungan psikologis (Emha Ainun Nadjib/Cak Nun).

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara

Bapakku Suprayitno dan Ibuku Ngatmi atas doa, restu dan cinta kasihnya

Suamiku Sutrisno dan putraku Kurnia Andre Pratama, putriku Kurnia Cintya

Labiba dan semua keluargaku atas semua kasih sayang dan pengorbananya

Saudaraku Wahyu Dwi P, Imam Faqih E.P, Imam Rofik E.P, Ilham Riyanda A,

atas semua bantuannya.

Bapak Camat Jepara, Petinggi dan semua perangkat, dan masyarakat di kecamatan

Jepara atas segala dukungan dan bantuanya serta kesediaannya mengisi
kuisisioner.

Sahabat serta semua teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

ABTRAKSI

Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ATAS ALOKASI DANA DESA (ADD) DI KECAMATAN JEPARA
Penulis : Wiwid Widjayanti
NIM : 161110002001
Prodi : Manajemen
Pembimbing I : Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.M.si.
Pembimbing II:
Penguji I : Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.Si.
Penguji II : H. Noor Arifin, S.E., M.M.
Tanggal Ujian : 25 April 2029

Peningkatan DD dan ADD dari tahun ke tahun di kecamatan Jepara diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kenaikan yang cukup besar adalah tahun 2016 hingga 310% sementara tahun 2017 hanya 15,4%. Kenaikan dana desa diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan adanya perbaikan fasilitas yang dibangun, pelayanan yang lebih baik, hingga meningkatkan kepercayaan masyarakat atas pengelolaan dana desa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atas Alokasi Dana Desa (ADD) di Kecamatan Jepara. Penelitian ini dilakukan pada 96 warga desa di Kecamatan Jepara. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif, Metode Pengumpulan data dengan cara observasi, Kuesioner, dan Studi Pustaka. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi (R)

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas Alokasi Dana Desa (ADD) di Kecamatan Jepara. Fasilitas juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas Alokasi Dana Desa (ADD) di Kecamatan Jepara. Kualitas layanan juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas Alokasi Dana Desa (ADD) di Kecamatan Jepara.

Kata kunci: kepercayaan, fasilitas, layanan dan kepuasan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ATAS ALOKASI DANA DESA (ADD) DI KECAMATAN JEPARA”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara perogram studi manajemen.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. DR. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara
2. Bapak H. Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.,
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE, MSi Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Ibu Hj. Nurul Komaryatin, SE, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah sabar berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.

6. Bapakku, Ibuku atas doa, restu dan cinta kasihnya serta suami dan semua keluargaku atas bantuannya.
7. Bapak Camat, Petinggi, semua perangkat, dan warga desa di kecamatan Jepara atas ijin, data dan para pengunjung atas kesediaannya mengisi kuisisioner penelitian yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Semua kerabat, sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalamu'alaikum

Jepara, 9 April 2019

Wiwid Widjayanti

NIM: 161110002001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kegunaan Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	10
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Penelitian	24
2.4. Rumusan Hipotesis	25

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.2. Jenis dan Sumber data	32
3.3. Populasi dan Sampel	32
3.4. Metode pengumpulan data	34
3.5. Metode pengolahan data	34
3.6. Metode Analisis data	36

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Jepara	44
4.2. Penyajian Data Responden	57
4.3. Analisis Data	60

BAB V : PENUTUP

5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78

Daftar pustaka	80
Lampiran-lampiran	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Alokasi Dana Desa (ADD) di Kecamatan Jepara	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2. Umur Responden	58
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	59
Tabel 4.4 Uji Validitas	60
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.6 Uji VIF	62
Tabel 4.7 Uji auto korelasi	65
Tabel 4.8 Aanalisis Regresi	65
Tabel 4.9 Uji F	67
Tabel 4.10 Uji Koefisien determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Letak Kecamatan Jepara	56
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	64
Gambar 4.3 Uji F	68
Gambar 4.4 Uji t variabel kepercayaan.....	68
Gambar 4.5 Uji t variabel fasilitas	69
Gambar 4.6 Uji t variabel kualitas layanan.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Data Penelitian
Lampiran	2. Hasil Olahan Penelitian
Lampiran	3. Surat Keterangan Melakukan Penelitian
Lampiran	4. Surat Bebas Plagiat dari Prodi