

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLRES LABUHAN BATU  
(Studi Kasus Pada Unit PPA Polres Labuhanbatu)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu



**OLEH:  
RIZKY AFIF SIREGAR  
2201100152**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA  
NPM  
PROGRAM STUDI  
JUDUL SKRIPSI

RIZKY AFIF SIREGAR  
2201100152  
S-1 MANAJEMEN  
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
POLRES LABUHAN BATU  
(Studi Kasus Pada Unit PPA Polres  
Labuhanbatu)

RANTAUPRAPAT, 07 APRIL 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

  
PRISTIYONO, SE, M.Si  
NIDN. 0116118301

PEMBIMBING PENDAMPING

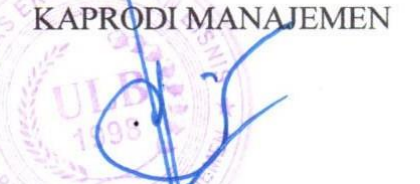
  
MHD. AMIN, S.Sos, M.M  
NIDN. 0111119301

MENYETUJUI:

DEKAN

  
Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE,  
M.Si  
NIDN. 0116087401

KAPRODI MANAJEMEN

  
YUNIMAN ZEBUA, SE, MM  
NIDN. 117067201

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : RIZKY AFIF SIREGAR  
NIM : 2201100152  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA POLRES LABUHANBATU (Studi Kasus Pada  
Unit PPA Polres Labuhanbatu)

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat,

2026

Yang Membuat Pernyataan



Rizky Afif Siregar  
NPM. 2201100152

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Polres Labuhanbatu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Unit PPA Polres Labuhanbatu, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Citra institusi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin positif citra institusi, maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Oleh karena itu, Polres Labuhanbatu khususnya Unit PPA diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga citra institusi guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Masyarakat

## ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and institutional image on public satisfaction at the Women and Children Protection Unit (PPA) of Labuhanbatu Police Resort. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires. The population in this study consists of people who have received services at the PPA Unit of Labuhanbatu Police Resort, with a sample of 60 respondents selected using purposive sampling technique.

The data analysis techniques include validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis. The results of the study show that partially, service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. Institutional image also has a positive and significant effect on public satisfaction. Simultaneously, service quality and institutional image have a significant effect on public satisfaction.

These findings indicate that better service quality and a more positive institutional image will lead to higher levels of public satisfaction. Therefore, the Labuhanbatu Police Resort, especially the PPA Unit, is expected to continuously improve service quality and maintain a positive institutional image to enhance public satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Institutional Image, Public Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Labuhanbatu (Studi Kasus Pada Unit PPA Polres Labuhanbatu)*” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, Ph.D, Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
4. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mhd. Amin S.Sos, M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran, koreksi, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Polres Labuhanbatu yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan lancar.
7. Yang dirindu yakni sosok papa tercinta, Alm. Nizwal Tafif Siregar yang lebih dahulu berpulang. Meski raga tak lagi Bersama, doa, perjuangan dan pengorbanan yang telah beliau tanamkan semasa hidupnya menjadi sumber

kekuatan dan motivasi bagi penulis. Semoga setiap pencapaian ini menjadi doa yang terus mengalir untuk papa di alam sana.

8. Terisitimewa dan paling istimewa untuk mamak saya, Rostina Br. Sembiring satu-satunya orang tua yang saya miliki hingga saat ini, yang setia mendampingi langkah saya dalam setiap lelah dan doa. beliau selalu menjadi sumber kekuatan yang tak pernah padam. terima kasih atas doa, cinta, pengorbanan, dan keteguhan hati yang senantiasa menguatkan saya untuk terus maju. semoga karya ini menjadi kebanggaan kecil bagi mu, sebagaimana engkau selalu menjadi kebanggaan terbesar dalam hidup ku.
9. Saudara kandung penulis, Nita Permata Sari Siregar, Zul Ikhsan Afif Siregar, dan Dita Anggraini Br Siregar, Meski kebersamaan kita tak selalu diwarnai ketenangan, terkadang penuh canda, perdebatan kecil, dan sikap saling menguji kesabaran, namun semua itu justru menjadi warna yang mempererat ikatan kita sebagai saudara. terima kasih atas kebersamaan, dukungan finansial, doa, serta perhatian yang selalu diberikan dalam setiap proses kehidupan penulis hingga sampai di titik ini.
10. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri Rizky Afif Siregar. Terima kasih karena berjuang hingga titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah ditengah berbagai kesulitan, tetap bertahan saat keadaan terasa berat, dan terus melangkah meskipun penuh keraguan. Karya ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan perjuangan yang dilakukan sungguh-sungguh akan menghasilkan sesuatu yang membanggakan.

Rantauprapat, 23 Mei 2026  
Penulis



**Rizky Afif Siregar**

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                   | <b>.....</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....</b> | <b>ii</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>iii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>v</b>     |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>vii</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                     | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>xii</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>               | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah .....              | 1            |
| B. Batasan Dan Perumusan Masalah .....       | 5            |
| 1. Batasan Masalah.....                      | 5            |
| 2. Rumusan Masalah .....                     | 5            |
| C. Tujuan Penelitian.....                    | 6            |
| D. Manfaat Penelitian.....                   | 6            |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>            | <b>8</b>     |
| A. Penelitian Terdahulu.....                 | 8            |
| B. Uraian Teoritis.....                      | 11           |
| C. Kerangka Konseptual .....                 | 16           |
| D. Hipotesis Penelitian .....                | 17           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>        | <b>18</b>    |
| A. Lokasi dan Waktu Penellitian.....         | 18           |
| 1. Lokasi Penelitian.....                    | 18           |
| 2. Waktu Penelitian .....                    | 18           |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian.....       | 18           |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Populasi.....                            | 18        |
| 2. Sampel .....                             | 19        |
| 3. Etika Penelitian .....                   | 21        |
| C. Defenisi Operasional Variabel .....      | 22        |
| D. Jenis Dan Sumber Data .....              | 24        |
| 1. Data Primer.....                         | 24        |
| 2. Data Sekunder .....                      | 24        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....            | 24        |
| F. Uji Instrumen.....                       | 25        |
| 1. Uji Validitasi .....                     | 25        |
| 2. Uji Reabilitasi .....                    | 26        |
| G. Metode Analisis Data .....               | 26        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                | 26        |
| 2. Uji Asumsi klasik .....                  | 27        |
| a. Uji Normalitas .....                     | 27        |
| b. Uji Heteroskedastisitas .....            | 27        |
| c. Uji Multikolinieritas .....              | 27        |
| 3. Uji Regresi Linear Berganda .....        | 27        |
| 4. Uji Hipotesis .....                      | 28        |
| a. Uji f.....                               | 28        |
| b. Uji t.....                               | 28        |
| c. Uji R Square .....                       | 29        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>     | <b>30</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                    | 30        |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....      | 30        |
| 2. Hasil Analisis Deskriptif Responden..... | 31        |
| 3. Hasil Analisis Variabel Penelitian ..... | 33        |
| 4. Hasil Uji Instrument Penelitian .....    | 40        |

|   |           |
|---|-----------|
| 5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                | 42        |
| 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda ..... | 45        |
| 7. Hasil Uji Hipotesis .....                    | 47        |
| a. Uji t .....                                  | 47        |
| b. Uji f .....                                  | 48        |
| c. Uji Determinasi .....                        | 49        |
| B. Pembahasan .....                             | 49        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>         | <b>53</b> |
| A. Kesimpulan .....                             | 53        |
| B. Saran .....                                  | 54        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian.....   | 16 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i> ..... | 45 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                              | 8  |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....                                | 19 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                     | 24 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 32 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....         | 32 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....    | 33 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Citra Institusi.....       | 36 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Masyarakat .....  | 38 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) ..... | 40 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Citra Institusi ( $X_2$ ) .....    | 41 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y) .....      | 41 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....                           | 42 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....                             | 42 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....                     | 43 |
| Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda .....                   | 46 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t).....                        | 47 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                       | 48 |
| Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....            | 49 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Analisis Data