

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh tingkat ekspektasi, kinerja pelayanan, dan diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah *expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang cocok secara empiris untuk dapat digunakan guna menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. *Expectancy disconfirmation theory* merupakan teori yang dominan dalam studi perilaku konsumen dalam hal kepuasan pelanggan di sektor swasta, sedangkan di sektor publik teori tersebut belum banyak digunakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, tipe penelitian *explanatory*, dan strategi penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode slovin dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur (*path analysis*), dimana uji korelasi dan regresi ganda sebagai dasar perhitungan koefisien jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat ekspektasi dan kinerja pelayanan berpengaruh terhadap diskonfirmasi dengan nilai *R-square* yaitu 0,783. Tingkat ekspektasi, kinerja pelayanan, dan diskonfirmasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai *R-square* 0,865. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang cocok secara empiris untuk digunakan guna menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat di sektor publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Selain itu, dalam penelitian ini juga menunjukkan cara mengelola kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** kepuasan, ekspektasi, kinerja, diskonfirmasi.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to examine the effect of expectation's level, service performance and disconfirmation on citizen satisfaction's level and to determine whether the expectancy disconfirmation theory is a suitable model empirically to be used to describe citizen satisfaction's level in demographic administration and civil records service. Expectancy disconfirmation theory is the dominant theory in the study of consumer behavior in the case of customer satisfaction in the private sector, while in the public sector, that theory has not been widely used.*

*This study uses a quantitative approach, explanatory research type, and survey research strategy. The population in this study is users of administration service in Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. To determine the number of samples is using slovin method and the sampling technique used simple random sampling. Instruments in this study was a questionnaire. Techniques of analysis and interpretation data in this research is using path analysis, which correlation and multiple regression as the basis for calculating the path coefficient.*

*The results of this study showed that expectation's level and service performance effect on disconfirmation with value of R-square is 0.783. Expectation's level, service performance and disconfirmation effect on citizen satisfaction's level with value of R-square is 0.865. From this results can be said that expectancy disconfirmation theory is empirically suitable model to be used in order to explain citizen satisfaction's level in the public sector, especially in the service of demographic and civil records. In addition, this study also shows the way to manage the public's satisfaction.*

**Keywords: satisfaction, expectation, performance, disconfirmation.**