

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Untuk mencapai tujuan pada penelitian ini peneliti menyebar kuisisioner melalui google form secara online maupun langsung dan dianalisis menggunakan metode Smart PLS 4. Responden penelitian ini berjumlah 100 yang merupakan masyarakat Kelurahan Dukuh Menanggal berusia produktif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, kemudian komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Etika, Komunikasi, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan