

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja, pelayanan, kualitas, dan kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan terhadap kepuasan penduduk Desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah. Jenis penelitian adalah kuantitatif asosiatif. Populasi penelitian adalah penduduk desa Jati kabupaten Sidoarjo sejumlah 6.436 jiwa atau 1.621 Kepala Keluarga, sedangkan sampel penelitian dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin sebanyak 321 responden yang merupakan penduduk desa Jati, dimana 1 responden berasal dari satu kepala keluarga. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, dan olah data menggunakan SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja, pelayanan, kualitas, dan kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penduduk Desa Jati Sidoarjo Dalam Pengelolaan Sampah. Secara parsial pelayanan, kualitas, dan kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penduduk Desa Jati Sidoarjo dalam pengelolaan sampah, sementara variabel stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Penduduk Desa Jati Sidoarjo Dalam Pengelolaan Sampah.

Kata Kunci: Stres Kerja, Pelayanan, Kualitas, Kinerja, Kepuasan

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research was to determine the effect of job stress, service, quality, and performance of employees of the Department of Sanitation and Gardening to the satisfaction of the villagers Jati Sidoarjo in garbage management. The type of research is quantitative associative. The population is 6.436 villagers Jati Sidoarjo or 1.621 families. The sample was calculated using Slovin formula many as 321 respondents who are villagers Jati Sidoarjo where one of respondents came from the one family. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis technique used multiple linear regression, and data was processed using SPSS 16.0. The result showed that job stress, service, quality, and performance of employees of the Department of Sanitation and Gardening Sidoarjo simultaneously significant effect on satisfaction villagers Jati Sidoarjo in garbage management. Partially service, quality, and performance of employees of the the Department of Sanitation and Gardening have significant effect on satisfaction villagers Jati Sidoarjo in garbage management meanwhile job stress variables did not significantly affect satisfaction of villagers Jati Sidoarjo in garbage management.*

*Keywords: Job Stress, Service, Quality, Performance, Satisfaction*