

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN CITRA INSTANSI SEBAGAI VARIABEL MODERATOR STUDI KASUS PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA TEBING TINGGI

**Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pasca sarjana Universitas Prima Indonesia**

**ANTONIUS JADI MULI GINTING
203311012015**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap Kepuasan masyarakat dan citra instansi pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi serta citra instansi dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Metode penelitian adalah kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melaksanakan permohonan Layanan Pertanahan Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi pada bulan Januari sampai Desember 2022 sebanyak 400 orang dan sampel perhitungan dengan slovin memperoleh sebanyak 200 masyarakat dan teknik pengambilan sampel simple random sampling. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,0000 ($p < 0,05$), maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap citra instansi sebesar 0,015 ($p < 0,05$), maka disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel citra instansi. Nilai signifikansi diperoleh 0,000 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan kepercayaan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap variabel citra instansi dan 0,020 ($p < 0,05$), maka citra instansi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Variabel interaksi antara kualitas pelayanan dengan citra instansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), maka d citra instansi mampu memoderasi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. variabel interaksi antara kualitas pelayanan dengan citra instansi sebesar 0,012 ($p < 0,05$), maka citra instansi mampu memoderasi pengaruh variabel kepercayaan masyarakat terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat, Citra Instansi, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PUBLIC TRUST ON PUBLIC SATISFACTION WITH THE IMAGE OF THE AGENCY AS A VARIABLE MODERATOR CASE STUDIES AT KANTOR PERTANAHAN KOTA TEBING TINGGI

**Master of Management Study Program
Post Graduate School Univesitas Prima Indonesia**

**ANTONIUS JADI MULI GINTING
203311012015**

This research was conducted at the Land Office of Tebing Tinggi city. The purpose of this study is the quality of Service and public confidence in public satisfaction and image intansi at Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi and image intansi can moderate the relationship of service quality and public trust. The research method is quantitative. The number of population in this study were people who applied for Land Services from the Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi in January to December 2022 as many as 400 people and calculation samples with slovin obtained as many as 200 people and simple random sampling techniques. Data processing using SPSS version 25 is analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed variable quality of service to community satisfaction of 0.0000 ($p < 0.05$), then the quality of service affects community satisfaction at the Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. Significance value of 0.000 ($p < 0.05$), it can be concluded that public confidence has a significant effect on public satisfaction at the Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. The value of the significance of service quality variables to the image of the institution of 0.015 ($p < 0.05$), it is concluded that the quality of service affects the variable image of the institution. Signfikan value obtained 0.000 ($p < 0.05$), it can be concluded that public confidence has a significant effect on the variable image of the institution and 0.020 ($p < 0.05$), the image of the institution has a significant effect on the variable public satisfaction. The interaction variable between service quality and agency image is 0.000 ($p < 0.05$), then agency image is able to moderate the influence of service quality variables on community satisfaction variables at the Kantor Pertanahan Kota Tebing Tinggi. the interaction variable between service quality and agency image is 0.012 ($p < 0.05$), then the agency image is able to moderate the influence of Community Trust variables on community satisfaction variables.

Keywords: *Service Quality, Public Trust, Agency Image, Public Satisfaction*