

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPERCAYAAN PUBLIK DAN CITRA INSTANSI DENGAN  
KEPUASAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang)**

TESIS



oleh:

**ADEK PUTRA**  
1610018212004

**Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian  
persyaratan memperoleh gelar Magister Sains Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
2020**