

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Publik dan Citra Instansi Dengan Kepuasan Publik sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik dan citra instansi dengan kepuasan publik sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 271 orang yang telah pernah menerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, kepercayaan publik dan citra instansi. Kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik dan citra instansi. Selanjutnya, kepuasan publik memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan publik dan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra instansi.

Kata kunci : Kepercayaan publik, Citra instansi, Kepercayaan publik dan Kualitas pelayanan.