

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan dan Citra Sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Nong Rianto¹, Yulihastri², Sabri³, Dona Amelia⁴

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi, Indonesia

Nongrianto72@gmail.com¹, yulihastri@eb.unand.ac.id², sabrisimabur@gmail.com³, donarondy@gmail.com⁴

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Masyarakat,
Kepercayaan, Citra,
Pelayanan Publik,
Pemerintahan
Kecamatan.

Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada tingkat pemerintahan kecamatan. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat dan persepsi terhadap citra institusi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat serta menguji peran kepercayaan dan citra sebagai variabel moderasi pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 210 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan pada Kantor Camat Palupuh. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, sedangkan analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA), disertai pengujian signifikansi parsial, simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan dan citra juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lebih lanjut, kepercayaan terbukti memperkuat secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian, citra tidak terbukti secara signifikan memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas peningkatan kepuasan masyarakat tidak semata-mata bergantung pada perbaikan kualitas pelayanan, tetapi juga pada kemampuan pemerintah kecamatan membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat sebagai basis hubungan pelayanan publik yang berkelanjutan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat perspektif bahwa kualitas interaksi pelayanan dan kepercayaan publik merupakan determinan penting kepuasan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi Kantor Camat Palupuh untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan yang transparan, responsif, akuntabel, dan konsisten dalam rangka memperkuat kepercayaan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keyword:

Service Quality,
Community
Satisfaction, Trust,
Image, Public Services,
Sub-District
Government.

Abstract

Community satisfaction is one of the important indicators in evaluating the success of the implementation of public services, especially at the sub-district government level. In this context, the quality of service is not only determined by the technical aspects of services, but also influenced by the level of public trust and perception of the image of service institutions. This study aims to analyze the influence of service quality on community satisfaction and examine the role of trust and image as moderation variables at the Palupuh Sub-district Office, Agam Regency. This study uses a quantitative approach with an explanatory research design. Primary data was obtained through the distribution of questionnaires to 210 respondents who are service users at the Palupuh Sub-district Office. The sampling technique used accidental sampling, while the data analysis was carried out through multiple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA), accompanied by partial, simultaneous, and coefficient significance testing. The results of the study showed that service quality had a positive and significant effect on community satisfaction. Trust and image were also proven to have a positive and significant effect on community satisfaction. Furthermore, trust was proven to significantly strengthen the influence of service quality on community satisfaction. However, image was not proven to significantly moderate the relationship between service quality and community satisfaction. These findings indicate that the effectiveness of increasing community satisfaction does not solely depend on improving service quality, but also on the ability of the sub-district government to build and maintain community trust as the basis of sustainable public service relationships. Theoretically, this study strengthens the perspective that the quality of service interaction and public trust are important determinants of community satisfaction. Practically, the results of the study provide implications for the Palupuh Sub-district Office to prioritize improving the quality of services that are transparent, responsive, accountable, and consistent in order to strengthen trust and increase community satisfaction.

Information Production:

© 2026 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)



PENDAHULUAN

Hingga sekarang ini kualitas publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perjanjian tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Disamping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapat pelayanan. Sebaliknya bagi orang yang memiliki uang, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadi disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban merugikan bangsa Indonesia. Di dalam sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan harus mampu memberikan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang dihasilkan. Keberhasilan ini hanya dimungkinkan, jika karyawan tersebut merasa pekerjaannya adalah merupakan tanggung jawab yang harus diemban dan memiliki kedisiplinan diri yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Agar pelayanan masyarakat berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan masyarakat tersebut. Reformasi paradigma pelayanan masyarakat ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan masyarakat dari semula berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan masyarakat selain sesegera mungkin mendengarkan suara masyarakat itu sendiri. Sehubungan dengan itu dalam melayani masyarakat, Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam berusaha untuk terus menjaga kualitas pelayanan agar visi dan misi Agam menyediakan Agam Mandiri berprestasi dan madani dapat terus terlaksana. Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan (Kotler, 2007). Hakekat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat atau pelanggan.

Secara umum kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan dalam suatu organisasi. Pada kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam, kepuasan masyarakat merupakan tugas yang harus dipenuhi bagi semua komponen yang terlibat dalam manajemen Kantor Camat Palupuh. Sebagai lembaga penyedia jasa, Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam tentu memerlukan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakatnya. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan tentu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dalam menciptakan kualitas pelayanan yang prima, sikap atau cara pegawai Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sangat berperan dalam melayani masyarakat seperti kecepatan layanan, ketepatan, kenyamanan layanan, ketersediaan layanan setiap waktu serta fasilitas yang lengkap dan memadai dan sebagainya. Meskipun beberapa literatur memperlihatkan bahwa banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan, namun salah satu variabel yang sangat signifikan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kepuasan yang dirasakan akan semakin baik.

Seiring diberlakukannya era otonomi daerah, aparat pemerintah dituntut untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan publik yang efisien dan memuaskan. Profesionalisme aparat menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas layanan. Kompetensi aparat pun dinilai dari berbagai aspek, termasuk pendidikan, pengalaman, moralitas, dan dedikasi. Tanpa aparat yang kompeten, kualitas layanan yang diberikan akan jauh dari harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Jika masyarakat merasa puas, maka dapat diasumsikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan adanya kekurangan dalam sistem pelayanan, seperti birokrasi yang berbelit, transparansi yang minim, atau waktu layanan yang terlalu lama. Hal ini sering menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga desa.

Lebih lanjut, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap lembaga yang bersangkutan. Lembaga desa, sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti dijelaskan oleh Soerjono Soekanto (2009), lembaga desa bertugas mengelola urusan pemerintahan serta memberdayakan potensi lokal demi kesejahteraan masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:902), kepuasan diartikan sebagai rasa senang atau lega setelah terpenuhinya suatu kebutuhan. Sementara

itu, Kotler dalam Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa kepuasan timbul dari perbandingan antara harapan dengan hasil yang diterima. Jika hasil tersebut sesuai atau melampaui harapan, maka kepuasan akan tercipta. Sangadji (2013) menambahkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kesesuaian antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan dengan harapan awal mereka. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Mowen dan Minor (2012) menyatakan bahwa kepercayaan melibatkan keyakinan terhadap objek dan manfaat yang ditawarkannya. Siagian dan Cahyono (2014) juga menggarisbawahi bahwa kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia layanan akan memenuhi janji yang telah dibuat. Gunawan (2013) menekankan bahwa kepercayaan adalah sikap positif yang mendorong loyalitas terhadap layanan atau institusi.

Dalam proses perbaikan kualitas pelayanan, mediasi dapat menjadi pendekatan yang relevan dalam penyelesaian konflik antara masyarakat dan aparatur. Secara etimologis, mediasi berasal dari bahasa Latin “mediere” yang berarti berada di tengah, dan dalam praktiknya, melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama, seperti yang dijelaskan oleh Christopher W. Moore. Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh citra (image) yang diberikan, menurut Pandudiary (2017) menyatakan bahwa Citra instansi yang baik dimaksudkan agar instansi dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang. Walaupun citra merupakan sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian tentang persepsi baik dan buruk yang datang dari khalayak atau masyarakat luas. Penilaian atau tanggapan tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respect), kesan-kesan yang baik yang berakar pada nilai-nilai kepercayaan. Keberhasilan instansi pemerintah membangun citra dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Citra yang baik merupakan perangkat yang kuat bukan hanya untuk menarik masyarakat sebagai konsumen untuk menikmati produk dan jasa, melainkan juga memperbaiki kepuasan masyarakat terhadap instansi atau organisasi tersebut.

Citra lembaga yaitu persepsi masyarakat terhadap suatu jati diri lembaga. Persepsi seseorang terhadap lembaga didasari apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang lembaga yang bersangkutan. Menurut Katz di dalam Soleh Soemirat setiap perusahaan memiliki citra sebanyak jumlah orang yang memandang. Citra pada dasarnya adalah salah satu harapan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga guna membantu lembaga tersebut untuk bertumbuh kembang. Citra yang positif akan semakin memperkuat posisi lembaga dalam memperoleh kepercayaan dari publik. Saktiani (2015) memandang bahwa citra tidak diciptakan layaknya sebuah barang atau jasa, tetapi melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa. Pernyataan tersebut telah membuktikan bahwa kualitas layanan dan citra suatu lembaga saling berkaitan dan menjadi faktor yang penting. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin meningkatkan citra dari lembaga yang bersangkutan. Setiap lembaga menginginkan sebuah citra yang positif, namun harapan demikian tidak mudah untuk dicapai. Oleh sebab itu sebuah lembaga pemerintah secara terus menerus perlu berupaya membangun sebuah citra yang positif. Citra lembaga yang positif akan menunjang kinerja lembaga yang bersangkutan, jika sebuah lembaga memiliki citra positif maka dukungan publik akan mengalir dengan sendirinya. Upaya untuk memperoleh dukungan yaitu dengan membangun citra secara terus menerus. Sementara citra yang buruk, dapat membawa lembaga tersebut pada keterpurukan atau hilangnya kepercayaan dan dukungan publik secara perlahan.

Citra lembaga yang baik sangatlah penting bagi kelangsungan suatu lembaga. Hal ini karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam lembaga tersebut. Citra lembaga merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Pentingnya citra bagi sebuah lembaga dikemukakan oleh Sutisna yaitu Menceritakan harapan bersama yang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan, sebagai penyaring yang memengaruhi persepsi pada kegiatan yang melindungi terhadap kesalahan dan sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan pada Kantor Camat Palupuh, pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Bahkan tidak jarang mengundang kekecewaan dari masyarakat itu sendiri seperti merasa lamban dalam pengurusan, adanya pilih kasih dan lain sebagainya. Jadi, Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*) Dan Citra (*Image*) kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat itu sendiri. Dari hasil pengamatan, terlihat fenomena bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan masih perlu mendapat perhatian. Hal ini terlihat masih relatif tingginya keluhan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Kepercayaan (*Trust*) Dan Citra (*Image*) yang diberikan oleh Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Adapun keluhan lain yang diterima dari masyarakat yaitu jauhnya jarak antara Kantor Camat Palupuh dengan rumah masyarakat,

dimana masyarakat membutuhkan dana yang lebih besar dan waktu yang lebih lama untuk mengurus administrasi Publik.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan, tujuan dan hipotesis penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu kajian ilmiah yang sistematis tentang bagian-bagian dan fenomena serta hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematika, teori, dan hipotesis tentang fenomena. Dalam hal metode penelitian kuantitatif, survei dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang telah dibuat sebelumnya. Kuisioner digunakan untuk memperoleh data deskriptif untuk menguji hipotesis dan model analitis. Kuisioner tertutup digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu daftar pertanyaan/pernyataan yang di dalamnya terdapat beberapa jawaban atau alternatif jawaban, kemudian responden diminta untuk memilih satu jawaban saja dari beberapa alternatif jawaban. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Palupuh Kabupaten agam yang beralamatkan Jalan Lintas Bukittinggi Medan , Nagari Pasia Laweh, Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Adapun penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Mei sampai November 2026.

Populasi dan Sampel

Sudjana (2009) menyebutkan, “Populasi adalah totalitas semua nilai yang memungkinkan hasil menghitung atau mengukur kualitatif dan kuantitatif daripada karakteristik atau ciri-ciri tersebut mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas dan ingin dipelajari sifat-sifatnya.” Sementara menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari kutipan di atas dapat dijelaskan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, peristiwa atau sesuatu yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti, Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Palupuh sebanyak 15.422 jiwa.

Sementara Sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari elemen populasi (Sugiono, 2009). Sedangkan menurut Sekaran (2013) *sample is a subset or sub group of the population* (sampel merupakan bagian dari populasi). Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu analisis kuantitas pelayanan, Kepercayaan dan citra pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam. Penelitian ini menggunakan jenis *accidental sampling* (Sampling isidental) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja masyarakat yang sedang memanfaatkan pelayanan di kecamatan Palupuh yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, dan layak sebagai sumber data (Rochaety, Tresnati dan Latief: 2017). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair, Menurut Hair et al., (2010) jumlah sampel yang representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Dalam penelitian ini indikator kepuasan sebanyak 14 indikator, Kualitas pelayanan sebanyak 5 indikator , Kepercayaan sebanyak 3 Indikator dan citra sebanyak 4 indikator maka jumlah indikator sebanyak 26 indikator , jadi Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah: Sampel = jumlah indikator x 10 Sehingga jumlah sampel minimum sebesar 210 Responden.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui Pengaruh antara variabel Kualitas pelayanan (X), Kepercayaan (*Trust*) (M1) , Citra (*Image*) (M2) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian Hipotesis penelitian :

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan untuk melihat apakah variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan Kepuasan Masyarakat secara individu. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: a). Jika nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima. b). Jika nilai signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak.

Uji Moderasi

Uji moderasi atau *Moderated Regression Analysis* (MRA) adalah teknik statistik untuk menguji apakah

variabel ketiga memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Pengujian dilakukan untuk melihat apakah Kepercayaan (*Trust*) (M1), Citra (*Image*) (M2) memperkuat atau memperlemah pengaruh Kualitas Pelayanan (x) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi hubungan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai Adjusted R Square pada hasil analisis regresi. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Sebaliknya, semakin kecil nilai koefisien determinasi, maka semakin kecil kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan interpretasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan (*Trust*) Dan Citra (*Image*) Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Sedangkan analisis kuantitatif merupakan pendekatan perhitungan dan menggunakan alat analisis statistik dalam menguji hipotesis penelitian yang diajukan.

Hasil Uji Statistik

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data dengan analisis jalur maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu uji persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis jalur. Uji asumsi klasik pada penelitian ini adalah uji normalitas dan uji multikolinieritas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan maksud memeriksa apakah data terdistribusi normal atau tidak. Menurut Santoso (2000) pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yaitu: a). Jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas (p) $< 0,05$ lebih besar dari alpha (taraf kepercayaan 95 %), distribusi adalah tidak normal. b). Jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas (p) $> 0,05$ lebih besar dari alpha (taraf kepercayaan 95 %), distribusi adalah normal. Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada uraian Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Rangkuman Uji Normalitas Variabel Penelitian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		210
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,40014232
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,040
	Negative	-,048
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dari uraian Tabel 1 diketahui bahwa nilai Asym.Sig (2-tailed) sebesar 0,200, Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai Asym.Sig (2-tailed) penelitian nilainya lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian berdistribusi normal, berarti analisis regresi dapat dilaksanakan karena data telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Salah satu syarat untuk memakai analisis dengan menggunakan regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji multikolinearitas yaitu uji hubungan sesama variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas memiliki hubungan satu sama lainnya. Yang dimaksud dengan uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kasus

multikolinearitas antara sesama variabel bebas atau antara variabel bebas tidak berkorelasi. Jika terdapat multikolinearitas maka, salah satu dari variabel tersebut harus dieleminir atau dikeluarkan dari persamaan. Hasil uji multikolineritas dapat dilihat pada 2 di berikut ini:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas_Pelayanan	,992	1,008
	Kepercayaan	,698	1,432
	Citra	,703	1,422

Berdasarkan hasil olahan data sebagaimana terlihat pada keterangan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *tolerance* dari *Collinearity Statistics* mendekati 1 (satu) dan nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) untuk semua variabel bebas di bawah 5 (lima). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian ini dapat dilakukan pengolahan data dengan regresi linear berganda karena tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Uji T

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, digunakan pendekatan OLS (*Ordinal Least Square*) atau metode kuadrat terkecil yang dibentuk oleh satu variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (X), Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat dan 2 variabel moderasi yaitu Kepercayaan (*Trust*) Dan Citra (*Image*). Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil analisis regresi linear berganda dari variabel penelitian diperoleh persamaan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,896	20,464		,728	,468
	Kualitas_Pelayanan	,289	,480	,239	2,395	,034
	Kepercayaan	,376	,593	,437	3,634	,003
	Citra	,280	,460	,202	2,733	,015
	Kualitaskpercayaan	,211	,377	,192	1,814	,014
	Kualitascitra	,128	,108	,138	1,191	,073

Dari hasil pengolahan data untuk analisis regresi linear berganda sebagaimana yang terlihat pada Tabel 3 terlihat nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel penelitian yaitu dari variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,289, Variabel Kepercayaan (M1) adalah 0,376 dan variabel Citra (M2) adalah 0,280 dengan nilai konstanta sebesar 14,896. Kemudian, nilai koefisien regresi masing-masing variabel di atas dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X + b_2M1 + b_2M2 + e$$

$$Y = 14,896 + 0,289 X_1 + 0,376 M1 + 0,280 M2 + e$$

Nilai koefisien yang disubstitusikan ke dalam persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut: a). Nilai konstanta sebesar 14,896, hal ini menunjukkan bahwa sebelum dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X), Kepercayaan (M1) dan Citra (M2) nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 14,896. b). Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,289 yang bertanda positif, menunjukkan bahwa dengan peningkatan dari Kualitas Pelayanan (X) dalam setiap satuannya akan meningkatkan Kepuasan masyarakat sebesar 0,289 dalam setiap satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan (*catteries paribus*). c). Koefisien regresi dari Kepercayaan (M1) sebesar 0,376 yang bertanda positif, menunjukkan bahwa dengan peningkatan dari Kepercayaan (M1) dalam setiap satuannya akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,376 dalam setiap satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan (*catteries paribus*). d). Koefisien regresi dari Citra (M2) sebesar 0,280 yang bertanda positif, menunjukkan bahwa dengan peningkatan dari Citra (M2) dalam setiap satuannya akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,280 dalam setiap satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan (*catteries paribus*).

Uji F

Uji F (uji simultan) adalah metode statistik dalam analisis regresi linear untuk menentukan apakah seluruh variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Uji ini membandingkan varians antar kelompok untuk memastikan apakah model regresi layak digunakan (fit). Uji F digunakan untuk menguji kelayakan suatu model. Uji signifikansi ini meliputi pengujian signifikansi persamaan regresi secara keseluruhan serta koefisien regresi parsial spesifik. Hipotesis nol untuk uji F adalah bahwa koefisien determinasi majemuk dalam populasi, R^2 sama dengan nol ($H_0 : R^2 = 0$). Uji keseluruhan dapat dilakukan dengan menggunakan statistik F. Hasil Uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	573,731	5	114,746	9,756	,000 ^b
	Residual	2399,435	204	11,762		
	Total	2973,167	209			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas citra, Kepercayaan, Citra, Kualitas Pelayanan, Kualitas kepercayaan

Dari tabel 4 diketahui nilai F adalah 9,756 dengan α 0,000 , maka dapat diartikan bahwa Kualitas pelayanan (X), Kepercayaan (M1) dan Citra (M2) secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Koefisien Determinasi R^2

		Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,828 ^a	,630	,173	3,42957	

a. Predictors: (Constant), Kualitas citra, Kepercayaan, Citra, Kualitas Pelayanan, Kualitas kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,630, maka dapat disimpulkan bahwa nilai R^2 menjauhi angka 0 (nol), maka hubungan antara variabel Kualitas pelayanan (X), Kepercayaan (M1) dan Citra (M2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) semakin kuat. Hal ini berarti 63,00 % variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh adanya Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Citra dan 37,00% Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel lainnya.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan yang sifatnya sementara dan masih dibuktikan kebenarannya. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini mengembangkan tiga hipotesis yang perlu dilakukan pengujian yaitu:

Pengujian Hipotesis Pertama (H1): Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Hasil pengolahan data dengan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (X) adalah sebesar 0,289. Nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (X) adalah sebesar 0,034. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 0,05$) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan ($0,034 < 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (X) terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Pengujian Hipotesis Kedua (H2): Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam. Hasil pengolahan data dengan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Kepercayaan (*Trust*) adalah sebesar 0,376. Nilai signifikansi dari

variabel Kepercayaan (*Trust*) adalah sebesar 0,003. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 0,05$) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan ($0,003 < 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Kepercayaan (*Trust*) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kabupaten Agam. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Pengujian Hipotesis Ketiga (H3): Citra (*Image*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Hasil pengolahan data dengan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Citra (*Image*) adalah sebesar 0,280. Nilai signifikansi dari variabel Citra (*Image*) adalah sebesar 0,015. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 0,05$) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan ($0,015 < 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Citra (*Image*) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kabupaten Agam. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Pengujian Hipotesis Empat (H4): Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Hasil pengolahan data dengan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah sebesar 0,211. Nilai signifikansi dari variabel Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah sebesar 0,014. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($= 0,05$) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan ($0,014 < 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kabupaten Agam. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Pengujian Hipotesis Ketiga (H5) : Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Hasil pengolahan data dengan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah sebesar 0,128. Nilai signifikansi dari variabel Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah sebesar 0,073. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($= 0,05$) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan ($0,073 > 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang tidak signifikan dan positif Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kabupaten Agam. Dengan demikian hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.

Dari hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa terdapat pengaruh yang Positif dan signifikan dari Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Nilai koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah 0,289, dan nilai signifikansi 0,034. maka terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Risma Yanti, Lilis Suryani (2024) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong, dengan hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong sebesar 61,30% .

Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Meldi Kasim Mahajani, Lisda L Asi, Andi Yusniar Mendo (2024) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo, Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil uji koefisien korelasi, menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sangat kuat. Dari hasil akhir koefisien korelasi menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan masyarakat. Nilai pengaruh variabel Kualitas

Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo tergolong cukup tinggi sehingga terdapat faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi dan lain sebagainya.

Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam

Dari hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepercayaan (*Trust*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam, dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Nilai koefisien regresi dari variabel Kepercayaan (*Trust*) adalah 0,376, dan nilai signifikansi 0,003. maka terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Kepercayaan (*Trust*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Sidikah, Nurut Hayat, Asmawati (2026) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat (Public Trust) Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Mediasi di Kantor Kelurahan Karijawa, dengan hasil penelitian adalah kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karijawa berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang andal, responsif, transparan, dan ramah terbukti menjadi stimulus utama yang mendorong kepuasan warga terlebih dahulu. Kepuasan emosional yang dirasakan oleh masyarakat secara konsisten atas layanan administrasi tersebut pada akhirnya mengkristal dan bertindak sebagai jembatan mediasi yang sangat kuat dalam mengonstruksi, memperkuat, dan mengunci rasa percaya (public trust) serta legitimasi warga terhadap kredibilitas birokrasi di Kantor Kelurahan Karijawa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi kunci utama dalam merawat stabilitas kepercayaan publik di tingkat kelurahan.

Pengaruh Citra (*Image*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Citra (*Image*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam, dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Nilai koefisien regresi dari variabel Citra (*Image*) adalah 0,280, dan nilai signifikansi 0,015. maka terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Citra (*Image*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Kabupaten Agam

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Noerma Lisa Putri, Rizky Ramadhan Aprian (2026) berjudul Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Jersey Volley (Studi Pada Konsumen Alito Sportswear Di Yogyakarta), dengan hasil penelitian Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek mencakup pengetahuan, pendapat dari pelanggan dan karakteristik non-fisik dan produk fisik, gambar yang pelanggan berikan kepada produk. Manfaat merek bagi konsumen yaitu merek membantu konsumen dalam mengidentifikasi manfaat yang ditawarkan dan kualitas produk. Peran citra merek dalam perkembangan merek sangat penting, karena menyangkut reputasi dan kepercayaan merek yang menjadi pedoman konsumen mencoba dan menggunakan produk.

Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Dari hasil pengujian hipotesis keempat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Nilai koefisien regresi dari variabel Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah 0,211, dan nilai signifikansi 0,014. maka terbukti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nilna Muna, Ni Kadek Vera Dwi Lestari (2025) berjudul Peran Trust Dalam Memediasi Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan adalah membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan merek dan tingkat loyalitas pelanggan. Kepercayaan merek juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta memiliki fungsi mediasi yang memperkuat hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan. Namun demikian, fungsi mediasi kepercayaan merek belum menunjukkan efektivitas yang kuat pada hubungan antara suasana toko dan loyalitas pelanggan. Secara komprehensif, dapat diambil kesimpulan bahwa temuan penelitian

menegaskan pentingnya penyedia layanan untuk memberikan pengalaman terbaik dan menciptakan suasana nyaman agar dapat membangun kepercayaan dan tingkat loyalitas jangka panjang di pasar yang kompetitif.

Pengaruh Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Dari hasil pengujian hipotesis kelima diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan demikian hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini tidak dapat diterima atau ditolak. Nilai koefisien regresi dari variabel Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah 0,128, dan nilai signifikansi 0,073. maka tidak terbukti pengaruh yang signifikan Citra (*image*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra Caniago, Robert Tua Siregar, Julyanthry, Grace Endang Pakpahan (2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderating Pada Toko Sinar Bintang Photo Pematangsiantar, hasil penelitian adalah *brand image* tidak selamanya mampu memperkuat hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. konsumen, tapi tinggi rendahnya kepuasan konsumen dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan pada BAB IV sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan Nilai signifikansi dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan Nilai signifikansi dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Pengaruh Citra (*Image*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan Nilai signifikansi dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Kepercayaan (*Trust*) memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) positif dan signifikan terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan Nilai signifikansi dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%. Citra (*image*) tidak memoderasi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan publik pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dengan Nilai signifikansi dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

DAFTAR REFERENSI

- Abdus, M. (2014). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Desa Siaga Di Desa Tumbukan banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Propinsi Kalimantan Selatan. *Tesis Unhas Makassar*.
- Amstrong, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. (2012). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Burhan, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Davis, K., & Newstorm. (2006). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Effendy. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Erlina. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis. In *Akuntansi dan Manajemen* (kedua). Medan: USU Press.
- Fathoni, A. (2006). *Manajemen Sumber Daya*. Bandung: Rineka Cipta.
- Ferdinand. (2005). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 2 (ed.)). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair. (2006). *Multivariate Data Analysis Pearson International Edition* (Edition 6). New Jersey.
- Hanaf, B. D. (2017). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BNI Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 5/1.
- Handoko, H. (2016). Manajemen Personal Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. In *BPFE UGM Persada*. <https://doi.org/10.4324/9780203488430>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan (JBK)*, 16(1).
- Jodi, I. W. G. A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*, 01/02.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi (Orgaizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moekijat. (2016). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioner Jaya.
- Nawawi, I. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar Iterpratama Mandiri.
- Nisa, I. C., Rooswidjani, & Fristin, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5/2, 198–203.
- Noorainy, F. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran. *Journal of Management Review*, 1/2, 75–85.
- Norianggono, Y. Hamid, D., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2).
- Priansa. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawai*. Bandung: Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal*, 1/1.
- Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Edisi Keenam). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi* (Jilid I dan II; H. Pujaatmaja, ed.). Jakarta: Prenhallindo.
- Sarwono, P. (2005). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka. Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Method for Business: a Skill Building Approach* (Kelima). New York: John Wiley @ Sons.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ketiga, Cetakan). Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, S. (2014). *Metodologi Penelitian* (Cetakan Ke). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Andi.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.
- Winata, A. S., & Gienardy, R. (2013). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Harga, Kualitas Produk, Dan Suasana Di Cafe My Kopi O. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(1).