

**SERVICE QUALITY AND PUBLIC SATISFACTION AT  
LABUHANBATU CIVIL REGISTRY: KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL  
LABUHANBATU**

**ARTIKEL**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



**OLEH:**

**DINI AULIA**  
**2201100024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAUPRAPAT  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL**

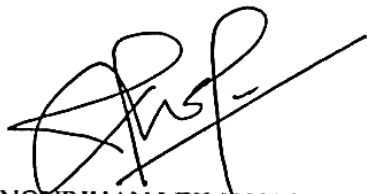
NAMA -: DINI AULIA  
NPM -: 220110024  
PROGRAM STUDI -: S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL -: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KABUPATEN LABUHANBATU

RANTAUPRAPAT, MARET 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



NOVRIHAN LEILY NASUTION, SE, M.Si  
NIDN. 0122117202

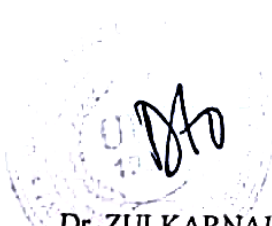


NUR'AINUN GULO, S.Pd,I.M.Pd  
NIDN. 0105058301

MENYETUJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si  
NIDN. 0116087401



YUNIMAN ZEBUA, SE, MM  
NIDN. 0117067201

## **LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL**

NAMA : \_ DINI AULIA  
NPM : \_ 2201100024  
PROGRAM STUDI : \_ S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : \_ SERVICE QUALITY AND PUBLIC SATISFACTION  
AT LABUHANBATU CIVIL REGISTRY: KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
DISDUKCAPIL LABUHANBATU

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan



DINI AULIA  
NPM. 2201100024

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: “SERVICE QUALITY AND PUBLIC SATISFACTION AT LABUHANBATU CIVIL REGISTRY: KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DISDUKCAPIL LABUHANBATU”. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana MANAJEMEN (SM) pada program Studi MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D  
Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi  
MANAJEMEN Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Ibu Novrihan Leily Nasution, S.E., M.Si Dosen Pembimbing Utama  
yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan  
memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

6. Ibu Nur'Ainun Gulo, S.Pd., I., M.Pd Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi MANAJEMEN yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR.

Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi MANAJEMEN.

**Rantauprapat Maret 2026**

**Penulis**



DINI AULIA