# 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**
**2201100204**



**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 SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU |

RANTAUPRAPAT, MARET 2026

DISETUJUI:

| PEMBIMBING UTAMA | PEMBIMBING PENDAMPING |
|---|---|
| NOVRIHAN LEILY NASUTION, SE, M.Si | NUR'AINUN GULO, S.Pd.I,M.Pd |
| NIDN. 0122117202 | NIDN. 0105058301 |

MENYETUJUI:

| DEKAN | KAPRODI MANAJEMEN |
|---|---|
| Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si | YUNIMAN ZEBUA, SE, MM |
| NIDN. 0116087401 | 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 Universita s 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 pencabut an 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 kesmpatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah benyak 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 kit a semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi MANAJEMEN.

**Rantauprapat Maret 2026**
**Penulis**



DINI AULIA