



Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR WALI NAGARI
RAWANG GUNUNG MALELO SURANTIH**

Oleh:

NAMA	:	NOVIA RAHMA SARI
NIM	:	22070053
PROGRAM STUDI	:	MANAJEMEN

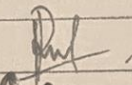
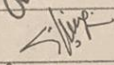
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi pada tanggal 20 februari 2026.

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung
Malelo Surantih
Nama : Novia Rahma Sari
NIM : 22070053
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

TIM PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Raftul Fedri, SE, MM	Ketua	
2.	Leli Suwita, SE, MM	Anggota	
3.	Usmiar, SE, M.Si	Anggota	
4.	Fitri Kurnia, SE, M.Sc	Anggota	

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

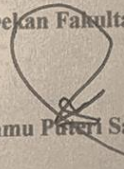

Raftul Fedri, SE, MM

Pembimbing II

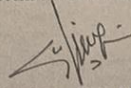

Leli Suwita, SE, MM

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi


Immu Pateri Sari, SE, M.Si

Ketua Prodi Manajemen


Usmiar, SE, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Rahma Sari

NIM : 22070053

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa :

Sesungguhnya skripsi ini benar- benar karya saya sendiri. Sepanjang karya pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan ataupun kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Padang, 20 Februari 2026

Yang Menyatakan



Novia Rahma Sari
22070053

HAK CIPTA

Hak cipta ini milik **NOVIA RAHMA SARI** tahun 2026, dilindungi oleh undang-undang, yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, copy, atau micro film dan lain sebagainya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggarap, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta atau pemegang hak cipta. Kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam merampungkan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga tahap penyusunan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada yang Tersayang, Ayahanda (Alm) Bapak Syafril. Yang telah berpulang pada 21 Maret 2025. Alhamdulillah sekarang penulis sudah berada ditahap akhir pembuatan skripsi ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir persembahkan tanda cinta untuk yang tercinta. Terimakasih sudah mendidik mengajarkan serta mengusahakan apapun yang terbaik untuk penulis. Untuk ibunda terkasih, Ibu Yul Elmi. Terimakasih sudah berusaha membuat penulis kembali semangat mewujudkan cita-cita penulis, Karya tulis sederhana yang disebut skripsi ini penulis persembahkan untuk Ayah dan Ibu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta atau pemegang hak cipta. Kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

3. Sosok Kakak Perempuan dan saudara satu-satunya, Afni Sana Putri. Yang membantu penulis dari banyak hal menggantikan peran ayah untuk penulis. Yang tidak pernah menunjukkan lelahnya dihadapan penulis. Memberikan motivasi dan dorongan sehingga penulis mampu sampai di tahap ini. Serta abang ipar, Rinaldo. Yang turut membantu penulis, menasehati dan mengarahkan penulis layaknya seorang ayah.
4. Bapak Raftul Fedri, SE, M.M, selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Leli Suwita, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi penulis arahan dalam pembuatan skripsi ini, dari segi waktu maupun segi pengetahuan. Yang telah sabar mendampingi penulis sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Usmiar, SE, M,Si, selaku dosen penguji 1 dan Ibu Fitri Kurnia, SE, M.Sc, selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, saran, dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Raftul Fedri, SE, MM, selaku dosen penasehat akademik, yang telah memberikan bimbingan, arahan, selama proses penulis menyelesaikan studi.
7. Ibu Usmiar, SE. MSi, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
8. Ibu Immu Puteri Sari, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan dan seluruh staf yang telah melayani dan membantu segala urusan administrasi selama proses penelitian ini.
10. Kantor Wali Nagari Rawang gunung Malelo, Surantih yang telah mengizinkan serta membantu dan meluangkan waktu dalam menyediakan data yang saya perlukan.

Semoga segala amal kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang melimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Padang, 25 Desember 2025

Penulis



Novia Rahma Sari

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR WALI NAGARI RAWANG GUNUNG MALELO, SURANTIH

NOVIA RAHMA SARI

NIM 22070053

Program Studi : Manajemen

Email : noviarahmasari12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih. Menggunakan metode Asosiatif Kuantitatif, penelitian ini melibatkan 70 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat thitung 7,373 > ttabel 1,668, sig 0,000 < 0,05. Demikian pula dengan Kedekatan Emosional yang terbukti memiliki pengaruh signifikan thitung 5,976 > ttabel 1,668, sig 0,040 < 0,05. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat Fhitung 10,988 > Ftabel 3,14 dengan determinasi sebesar 85,4%, sedangkan 14,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kedekatan Emosional, Kepuasan Masyarakat*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL CONNECTION
ON PUBLIC SATISFACTION AT THE WALI NAGARI
RAWANG GUNUNG MALELO OFFICE, SURANTIH**

NOVIA RAHMA SARI

NIM 22070053

Study Program: Management

Email: noviarahmasari12@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Service Quality and Emotional Attachment on Public Satisfaction at the Rawang Gunung Malelo Wali Nagari Office, Surantih, using a Quantitative Associative method, this research involved 70 respondents selected through the accidental sampling technique. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS 25 software. The research findings indicate that, partially, Service Quality has a significant influence on Public Satisfaction $t_{count} 7.373 > t_{table} 1.668$, $sig\ 0.000 < 0.05$. Similarly, Emotional Connection is proven to have a significant influence $t_{count} 5.976 > t_{table} 1.668$, $sig\ 0.040 < 0.05$). Simultaneously, both variables have a positive effect on Public Satisfaction $F_{count} 10.988 > F_{table} 3.14$ with a determination of 85.4%, while the remaining 14.6% is influenced by other variables outside this research model.

Keywords: Service Quality, Emotional Connection, Public Satisfaction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

i
iii
iv

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kepuasan Masyarakat (Y)	7
2.2. Kualitas Pelayanan (X_1)	10
2.3. Kedekatan Emosional (X_2)	14
2.4. Penelitian Terdahulu	16
2.5. Kerangka Konseptual	18
2.6. Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Tempat dan Waktu dan Penelitian	20
3.3. Populasi	20
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.6. Teknik Analisis Data	27
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta atau penerbit. Kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambaran Umum Geografis dan Demografis Kantor Wali Nagari	37
4.2. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Layanan Kantor Wali Nagari Periode 2024	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Definisi Operasional	23
Tabel 3.2. Skala Likert	27
Tabel 3.3. Klarifikasi Tingkat Capaian Responden	29
Tabel 4.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.4. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	45
Tabel 4.5. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₁)	46
Tabel 4.6. Uji Validitas Kedekatan Emosional (X ₂).....	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8. Tabulasi Data Responden Kepuasan Masyarakat (Y).....	49
Tabel 4.9. Tabulasi Data Responden Kualitas Pelayanan (X ₁)	50
Tabel 4.10. Tabulasi Data Responden Kedekatan Emosional (X ₂)	51
Tabel 4.11. Hasil Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4.15. Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.16. Hasil Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.17. Hasil Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.18. Hasil Regresi Linear Berganda	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarluaskan sebagian seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Kerangka Konseptual	18
4.1.	Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih	38
4.2.	Struktur Organisasi di Kantor Wali Nagari	41

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh lembaga birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara internal maupun eksternal. Kebutuhan tersebut mencakup aspek-aspek mendasar seperti keamanan, ketertiban, sandang, pangan, hingga pendidikan. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, kompleksitas dan jenis kebutuhan dasar masyarakat ini pun terus mengalami peningkatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Pemenuhan tersebut harus selaras dengan regulasi yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

Orientasi utama dari pelayanan publik adalah untuk menciptakan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang relevan dengan harapan publik. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, instansi pemerintah wajib menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama yang diselaraskan dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat secara luas.

Dalam sistem administrasi pemerintahan di Indonesia, Nagari merupakan satuan wilayah di bawah kecamatan yang secara spesifik terdapat di Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 2005,

kedudukan Nagari dipadankan dengan Desa, di mana pengaturannya didasarkan pada prinsip keragaman daerah, asal-usul, serta tatanan sosial budaya masyarakat setempat. Sebagai bagian dari implementasi otonomi daerah, Nagari berfungsi sebagai unit pemerintahan yang memiliki wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang Wali Nagari (Adelia & Marliyah, 2023).

Selain menjaga standar kualitas layanan, instansi perlu membangun ikatan emosional dengan masyarakat demi meningkatkan kepuasan publik. Hubungan ini dimulai ketika salah satu pihak menawarkan konsep yang relevan dan menarik bagi pihak lainnya, sehingga menciptakan dorongan untuk menjalin relasi jangka panjang. Melalui ikatan emosional tersebut, instansi dapat mengidentifikasi serta memahami ekspektasi dan kebutuhan spesifik masyarakat secara lebih mendalam.

Melalui observasi dan wawancara awal dengan masyarakat yang berurusan di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Kecamatan Sutura, ditemukan indikasi bahwa kinerja aparatur belum berjalan secara optimal. Fenomena ini tercermin dari rendahnya kedisiplinan waktu pegawai, minimnya kedekatan emosional dengan warga, serta lambatnya proses pelayanan yang menyebabkan antrean panjang. Selain itu, kurangnya kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, ketidakpastian waktu penyelesaian administrasi, dan prosedur yang dianggap rumit menjadi kendala utama. Secara teoretis, kinerja perangkat nagari tersebut belum sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggambar, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Oleh sebab itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan demi memperbaiki citra instansi di mata publik.

Tabel 1.1
Jumlah Layanan Kantor Wali Nagari
Periode 2024

NO	BULAN	Normal	Tidak Normal
1	Januari	26 orang	-
2	Februari	24 orang	-
3	Maret	20 Orang	-
4	April	24 orang	-
5	Mei	12 orang	4 orang
6	Juni	20 orang	-
7	Juli	19 Orang	1 orang
8	Agustus	22 orang	-
9	September	22 orang	-
10	Oktober	21 orang	-
11	November	23 orang	-
12	Desember	20 orang	-
Total		253 orang	5 orang

Sumber: Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo Tahun 2024

Berdasarkan data laporan administrasi Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, tercatat bahwa permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) mengalami fluktuasi selama periode tersebut. Frekuensi tertinggi terjadi pada bulan Januari dengan jumlah 26 pemohon. Sebaliknya, jumlah terendah ditemukan pada bulan Mei, yakni sebanyak 12 orang, di mana terdapat 4 data yang teridentifikasi sebagai data tidak normal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggarap, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pengunjung yang mengurus administrasi mengalami kenaikan dan penurunan serta melebihi kapasitas standar pelayanan yaitu 3 hari kerja maksimalnya dalam keterlambatan pelayanan administrasi. Namun pada bulan- bulan tertentu terjadi kestabilan pelayanan administrasi.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan waktu dan lamanya proses administrasi di kantor wali nagari rawang gunung malelo, surantih antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya respon pegawai terhadap pelayanan masyarakat yang akhirnya menimbulkan *complain* dan kritik dari masyarakat di Kantor Wali Nagari. Kemungkinan bekurangnya kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kinerja pegawai dan *staff* akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan menyebabkan kurang puasnya masyarakat terhadap layanan di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Penulis tertarik untuk melakukan Penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih
2. Apakah Kedekatan Emosional berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih
2. Untuk mengetahui pengaruh Kedekatan Emosional terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih
3. Untuk mengetahui secara bersama- sama pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggambar, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini merupakan sarana untuk memenuhi syarat kelulusan program sarjana di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Selain itu, studi ini menjadi kesempatan berharga untuk memperdalam wawasan serta memahami secara empiris bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kedekatan emosional terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo, Surantih.

2. Bagi Perusahaan/ Instansi

Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan kedekatan emosional terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Rawang Gunung Malelo. Melalui hasil analisis tersebut, pihak nagari dapat merumuskan kebijakan serta langkah-langkah strategis yang tepat guna meningkatkan efektivitas pelayanan secara lebih bijaksana dan terukur.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah serta referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami topik serupa. Khususnya, studi ini memberikan dasar informasi mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan kedekatan emosional berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan nagari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggambar, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta atau pemegang hak cipta. Kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.