

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pada kantor Kelurahan Kudaile. Data yang digunakan pada dalam penelitian ini adalah data primer dengan pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada para masyarakat yang memiliki keperluan di lokasi penelitian yang digunakan untuk pengujian hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS. Variabel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, kepuasan masyarakat