

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat akan arti pentingnya data dan informasi semakin tinggi. Itu bisa dilihat dari semakin banyaknya masyarakat membutuhkan berbagai data untuk bermacam kepentingan. Adapaun Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Interpersonal Service Quality*, *Self Service Technology Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Perceived Value* sebagai variable intervening. Teknik analisis menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan software AMOS. Berdasarkan kajian pustaka, maka kerangka berfikir dari model kinerja akan dihasilkan. Indikator dari setiap variable dan hubungan antar setiap variable akan disajikan dalam hipotesis. Pengambilan data dilakukan dengan teknik sampel accidental sampling, dengan populasi yang eligible terpilih sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang dan menerima pelayanan pada PST BPS Provinsi Jawa Tengah

Kata Kunci : *Interpersonal Service Quality*, *Self Service Technology Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Perceived Value*