

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ACSESCEBILITY
TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

TESIS



Oleh

**Supriatin Aminingsih
2220414041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ACSESCEBILITY
TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister
Manajemen pada Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh

Supriatin Aminingsih

2220414041

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ACSESCEBILITY
TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

Yang disusun Supriatin Aminingsih telah disetujui untuk dipertahankan
didepan Tim Penguji pada tanggal 27 Juni 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, MM.
NPK. 1967030810202499


PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ACSESCEBILITY
TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

Yang disusun oleh Suprihatin Aminingsih telah disetujui untuk dipertahankan
didepan Tim Penguji pada tanggal 27 Juni 2024

Tim Penguji,
Ketua,


Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si
NPK. 1972112810109289

Anggota 1


Dr. Nurul Oomariah, MM
NPK. 1967081010603426

Anggota 2


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, MM
NPK. 1967030810203499

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Mahem Ika Sari, SE,MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 1978071810509478

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Supriatin Aminingsih

Nim : 2220414041

Prodi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Acsesebility Terhadap Kepercayaan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember** adalah hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya,di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut didepan hokum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 Juni 2024

Mahasiswa



Supriatin Aminingsih
2220414041

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab dan ucapan terima kasih saya kepada :

1. Allah SWT Yang telah Memberikan Kesehatan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Tesis ini .
2. Ibunda Tercinta Yang telah Memberikan Dukungan penuh dan Doa
3. Suami dan Anak – anak Tercinta
4. Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Yang sangat membantu dengan penuh Kesabaran dalam penyelesaian tesis ini .
5. Teman - teman seperjuangan saya yang senantiasa kompak di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dukungan, motivasi, arahan dan membagi ilmunya sehingga tesis ini dapat terselesaikan .
6. Semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan tesis ini .

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Accescebility Terhadap Kepercayaan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister (S2) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan perbaikan berupa kritik dan saran. Dalam menyelesaikan tesis ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, bantuan, dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat terselesaikan . Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, SE, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Abadi Sanosra, SE,MM, Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M, Selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dan Dosen Pembimbing Pendamping yang sangat telaten, sabar, senantiasa memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini
5. Dr. Nurul Qomariah, MM, selaku pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama penyusunan tesis ini, dan selalu memberikan masukan dan dukungan selama pengerjaan tesis ini.
6. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku ketua penguji yang telah meluangkan waktu untuk hadir dan menguji tesis yang telah penulis susun.

7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Seluruh Staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2022/2023 yang kompak dan saling membantu untuk menyelesaikan tesis ini .
10. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah memberikan keberkahan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh banyak pihak sehingga penelitian dalam bentuk tesis ini dapat di selesaikan . Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Jember, 27 Juni 2024

Supriatin Aminingsih
2220414041

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| HALAMAN COVER | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN TESIS | iv |
| PERNYATAAN | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 18 |
| 1.3 Tujuan penelitian | 18 |
| 1.4 Manfaat penelitian | 20 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 20 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 20 |
| 1.4.3 Manfaat Kebijakan | 20 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 22 |
| 2.1 Grand Theory | 22 |
| 2.2 Kajian Teori | 23 |
| 2.2.1 Manajemen Pemasaran | 23 |
| 2.2.2 Kepercayaan Publik | 24 |
| 2.2.3 Kepuasan Masyarakat | 26 |
| 2.2.4 Kualitas Layanan | 27 |
| 2.2.5 Accescebility | 29 |

| | | |
|--------------|---|----|
| 2.3 | Penelitian Terdahulu | 31 |
| 2.4 | Kerangka Konseptual | 41 |
| 2.5 | Pengembangan Hipotesis | 42 |
| 2.5.1 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat | 42 |
| 2.5.2 | Pengaruh Acsescebility terhadap Kepuasan Masyarakat . | 43 |
| 2.5.3 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Publik | 44 |
| 2.5.4 | Pengaruh Acsescebility terhadap Kepercayaan Publik | 46 |
| 2.5.5 | Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Publik | 47 |
| 2.5.6 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Publik melalui Kepuasan Masyarakat | 48 |
| 2.5.7 | Pengaruh Acsescebility terhadap terhadap Kepercayaan Publik melalui Kepuasan Masyarakat | 51 |
| BAB 3 | METODE PENELITIAN | 54 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 54 |
| 3.2 | Variabel Peneltian | 55 |
| 3.3 | Definisi Operasional | 56 |
| 3.3.1 | Kualitas Layanan | 57 |
| 3.3.2 | Acsescebility | 57 |
| 3.3.3 | Kepuasan Masyarakat | 58 |
| 3.3.4 | Kepercayaan Publik | 59 |
| 3.4 | Populasi | 60 |
| 3.5 | Sampel | 61 |
| 3.6 | Jenis dan Sumber Data | 62 |
| 3.6.1 | Jenis Penelitian | 62 |
| 3.6.2 | Sumber Data | 62 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 63 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 64 |
| 3.8.1 | Alat Analisis | 65 |
| 3.8.2 | Merancang Model Struktural (Inner Model) | 65 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 3.8.3 | Merancang Model Pengukuran (Outer Model) | 66 |
| BAB 4 | HASIL DAN PEMBAHASAN | 69 |
| 4.1 | Deskripsi Objek Penelitian | 69 |
| 4.2 | Deskripsi Variabel Penelitian | 69 |
| 4.2.1 | Variabel Kualitas Layanan (X1) | 69 |
| 4.2.2 | Variabel Aksesibilitas (X2) | 71 |
| 4.2.3 | Kepuasan Masyarakat (Z) | 72 |
| 4.2.4 | Kepercayaan Publik (Y) | 73 |
| 4.3 | Hasil Analisa Data | 75 |
| 4.3.1 | Evaluasi Outer Model | 75 |
| 4.3.2 | Evaluasi Inner Model | 77 |
| 4.3.3 | Rangkuman Uji Hipotesis | 85 |
| 4.4 | Pembahasan | 89 |
| 4.4.1 | Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat | 89 |
| 4.4.2 | Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat | 90 |
| 4.4.3 | Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik | 90 |
| 4.4.4 | Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik | 91 |
| 4.4.5 | Kepuasan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik | 92 |
| 4.4.6 | Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik melalui Kepuasan Masyarakat | 93 |
| 4.4.7 | Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik melalui Kepuasan Masyarakat | 93 |
| BAB 5 | KESIMPULAN DAN SARAN | 95 |
| 5.1 | Kesimpulan | 95 |
| 5.2 | Saran | 97 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Produk Jasa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Tahun 2020 – 2023 | 12 |
| Tabel 2.1 Penelitian Putra at all (2018) | 31 |
| Tabel 2.2 Penelitian Jannatul et all 2022 | 32 |
| Tabel 2.3 Penelitian Putri dan Husnaini 2020 | 33 |
| Tabel 2.4 Penelitian Peong dan Astawa 2023 | 34 |
| Tabel 2.5 Penelitian Hermanto at all 2022 | 35 |
| Tabel 2.6 Penelitian Elrado H et all 2014 | 36 |
| Tabel 2.7 Penelitian Natalia, et all 2020 | 37 |
| Tabel 2.8 Penelitian Budiarno, et all 2022 | 38 |
| Tabel 2.9 Penelitian Widjoyo, et all 2014 | 39 |
| Tabel 2.10 Penelitian Wicaksono dan Santoso 2015 | 40 |
| Tabel 3.1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif Dan Negatif | 64 |
| Tabel 4.1 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1) | 70 |
| Tabel 4.2 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Accescebility (X2) . | 71 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Z) | 72 |
| Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan Publik (Y) | 74 |
| Tabel 4.5 Combined loadings and cross-loadings | 76 |
| Tabel 4.6 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable | 76 |
| Tabel 4.7 Uji Reliabilitas | 77 |
| Tabel 4.8 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung | 78 |
| Tabel 4.9 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung | 80 |
| Tabel 4.10 Total Effects | 81 |
| Tabel 4.11 Uji Model Penelitian | 83 |
| Tabel 4.12 Koefisien Determinasi | 84 |
| Tabel 4.13 Rangkuman Uji Hipotesis | 85 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Grafik Produk Jasa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Tahun 2020 – 2023 | 13 |
| Gambar 2.1 Kajian Teori | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual | 41 |
| Gambar 4.1 Model Hipotesis | 80 |

