

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif untuk mengukur pengaruh anatar varabel. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Accescebility Terhadap Kepercayaan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini penduduk kabupaten jember pada periode tahun 2023 yaitu 2.584.233 jiwa, sampel penelitian ini adalah 170 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan accidental sampling. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software Warp PLS 6.0. Hasil penelitian H1 membuktikan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, H2 membuktikan accescebility berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, H3 membuktikan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, H4 membuktikan accescebility berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, H5 membuktikan kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, H6 membuktikan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat. H7 membuktikan accescebility berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Accescebility, Kepercayaan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research uses a quantitative analysis approach to measure the influence of variables. The aim of the research is to determine and analyze the influence of service quality and accessibility on public trust and community satisfaction as an intervening variable at the Population and Civil Registration Service of Jember Regency. The population in this study is that the population of Jember Regency in the 2023 period is 2,584,233 people, the sample for this study is 170 respondents. The sampling technique was carried out using accidental sampling. Data analysis and structural equation modeling using Warp PLS 6.0 software. The research results of H1 prove that service quality has a significant effect on public satisfaction, H2 proves that accessibility has a significant effect on public satisfaction, H3 proves that service quality has a significant effect on public trust, H4 proves that accessibility has a significant effect on public trust, H5 proves that public satisfaction has a significant effect on public trust, H6 proves that service quality has no significant effect on public trust through community satisfaction. H7 proves that accessibility has a significant effect on public trust through community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Accessibility, Public Trust, Community Satisfaction

