

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK, RETENSI DALAM
MEMPENGARUHI KEPUASAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA POLRES JEMBER**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



AGUS YUDI KURNIAWAN
2420414056

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : AGUS YUDI KURNIAWAN
NIM : 2420414056
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sektor Publik, Retensi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Polres Jember**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 28 Juli 2025
menyatakan



AGUS YUDI KURNIAWAN
NIM. 2420414056

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK, RETENSI DALAM MEMPENGARUHI KEPUASAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA POLRES JEMBER

AGUS YUDI KURNIAWAN

2420414056

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Feti Fatimah, SE., MM.



PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sektor Publik, Retensi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Polres Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 14 Desember 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Anggota 1

Dr. Budi Santoso, SE., MM.
NPK. 1973100911139340

Anggota 2

Dr. Feti Fatimah, SE., MM.
NPK. 1979052510709622

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

Dr. Budi Santoso, SE., MM.
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Superhero dan panutanku ayahanda Terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
2. Pintu surgaku Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir tesis, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Saudara-saudari tersayang saya yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat Penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan saya, dan keperluan dalam menyelesaikan tesis.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya. yang selalu membantu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.
5. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberika yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM dan Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

“Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sektor Publik, Retensi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Polres Jember” dengan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Pasca Sarjana pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Budi Santoso, SE., MM yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
6. Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
7. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tesis yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Jember, 28 Juli 2025
Yang menyatakan

AGUS YUDI KURNIAWAN
NIM. 2420414056



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Grand Theory.....	7
2.1.1 Public Service Theory.....	7
2.1.2 Perilaku Masyarakat.....	8
2.2 Kajian Pustaka.....	9
2.2.1 Kualitas Pelayanan Sektor Publik	9
2.2.1.1 Manfaat kualitas pelayanan sektor publik	10
2.2.1.2 Indikator pelayanan sektor publik	11
2.2.2 Retensi Masyarakat.....	12
2.2.2.1 Manfaat Retensi	13
2.2.2.2 Indikator Retensi	13
2.2.3 Kepercayaan	14
2.2.3.1 Manfaat Kepercayaan	14
2.2.3.2 Tujuan kepercayaan	15
2.2.3.3 Indikator Kepercayaan.....	16
2.2.4 Kepuasan Pelayanan	16
2.2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelayanan.....	17
2.2.4.2 Tujuan kepuasan pelayanan	18
2.2.4.3 Indikator Kepuasan Pelayanan	19
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Konseptual	26
2.5 Hipotesis	27
2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Jember.....	27

2.9.2	Pengaruh Retensi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Jember.....	27
2.9.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Polres Jember.....	28
2.9.4	Pengaruh Retensi Masyarakat Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Polres Jember.....	28
2.9.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Jember ..	29
2.9.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Jember Yang Di Intervening Oleh Kepercayaan.....	29
2.9.7	Pengaruh Retensi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Jember Yang Di Intervening Oleh Kepercayaan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Identifikasi Variabel.....	31
3.2	Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	31
3.2.2	Retensi Masyarakat (X2).....	32
3.2.3	Kepercayaan (Y).....	33
3.2.4	Kepuasan Pelayanan (Z).....	33
3.3	Desain Penelitian	34
3.4	Jenis Data	34
3.4.1	Data Primer.....	34
3.4.2	Data Sekunder	34
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel	35
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6	Statistik Deskriptif.....	37
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.7.1	Uji Validitas.....	37
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.7.3	Uji Inner Model	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	41
4.3	Hasil Analisis Data	46
4.4	Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Keluhan dan Saran awal Tahun 2025.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 <i>Goodness Of Fit Model</i>	40
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Retensi Masyarakat (X2).....	44
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Z)	45
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y).....	46
Tabel 4.5 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	47
Tabel 4.6 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel.....	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	49
Tabel 4.9 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	50
Tabel 4.10 Total <i>effect</i>	51
Tabel 4.11 Uji Model Penelitian	52
Tabel 4.12 Uji Model Penelitian <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	53
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Survei Keluhan Pengguna Pelayanan.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Hasil Analisi Jalur.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	70
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	73
Lampiran 3 Karakteristik Responden	75
Lampiran 4. Hasil Statistik WarpPLS 8.0	81

