

ABSTRAK

Pelayanan kepolisian yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta retensi masyarakat yang efektif sebagai bentuk dukungan dan loyalitas kepada Polres Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan retensi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Jember dengan peran intervening kepercayaan masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data penyebaran kuesioner kemudian di analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat statistik *WarpPLS*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan retensi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui intervening kepercayaan. Kepercayaan terbukti sebagai mekanisme penting yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi Polres Jember untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan retensi sebagai upaya membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat demi meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna layanan. Penelitian ini juga membuka peluang untuk pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan terpercaya di institusi kepolisian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Retensi Masyarakat, Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRAK

Quality police services are a key factor in building public trust and satisfaction with the police institution. However, challenges remain in improving service quality and effective public retention, demonstrating support and loyalty to the Jember Police. This study aims to examine the influence of service quality and public retention on public satisfaction at the Jember Police, with the intervening role of public trust. The research method employed a quantitative approach, collecting data through questionnaires and then analyzing them using Structural Equation Modeling (SEM) with the WarpPLS statistical tool. The analysis results indicate that service quality and public retention have a positive and significant effect on public satisfaction, both directly and through the intervening effect of trust. Trust has been shown to be an important mechanism strengthening the relationship between service quality and retention on public satisfaction. These findings provide strategic implications for the Jember Police to continuously improve service quality and retention as an effort to build and maintain public trust and enhance user satisfaction and loyalty. This research also opens up opportunities for developing a more responsive and reliable public service system within the police institution.

Keywords: Service Quality, Public Retention, Trust, Public Satisfaction

