

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MEDIASI
KOMITMEN DI KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN
BEKASI**

TESIS



Oleh:
MUHAMAD DAWAM
NIM : 202210094

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MEDIASI
KOMITMEN DI KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN
BEKASI**

TESIS

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyusun
Tesis Program Magister Manajemen



Oleh:
MUHAMAD DAWAM
NIM : 202210094

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen pembimbing Tesis :

Nama : Muhamad Dawam

NIM : 202210094

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Mediasi Komitmen Di Kecamatan
Serang Baru Kabupaten Bekasi

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tesis pada Program Studi Manajemen, Program Magister, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Juli 2024

Pembimbing 1



Prof. Dr. Retno P. S., S.E., M.M.
NIDN: 0429116301

Pembimbing 2



Dr. Sunita Dasman, A.T., M.M.
NIDN: 0403087103

PENGESAHAN PUBLIKASI PENGGANTI UJIAN TESIS

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MEDIASI KOMITMEN DI
KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN BEKASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Muhamad Dawam

202210094

Telah dipublikasikan pada Jurnal *Dinasti Internasional Journal Of Education Management And Social Science* (DIJEMSS), Volume 5 nomor 5 Juni tahun 2024 dan telah dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen.

Bekasi, 16 Juli 2024

Ka.Prodi Magister Manajemen



Dr. Anna Wulandari, S.E., M.M.

NIDN: 0313037903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.

NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Dawam
NIM : 202210094
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya hasil orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 Juli 2024

Tanda Tangan



Muhamad Dawam

LEMBAR PUBLIKASI



Date: June 17th, 2024

Subject: Acceptance Letter

Dear,

Muhamad Dawam, Retno Purwani Setyaningrum, Sunita Dasman

Congratulations!

We glad to inform you that your research paper entitled **“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON COMMUNITY SATISFACTION IN COMMITMENT MEDIATION IN SERANG BARU DISTRICT, BEKASI REGENCY”** has been **accepted** for Dinasti International Journal of Education Management and Social Science (DIJEMSS) [ISSN 2686-6331 (Online), 2686-6358 (Print)] and will be published on Volume 5 Issue 5 on (June- July 2024).

This letter is official confirmation of acceptance of your research paper. Your journal would be indexed in SINTA 3, Copernicus, EBSCO, Google Scholar, Directory of Research Journal Indexing, Eurasian Scientific Journal Index, One Search, Directory of Open Access Scholarly Resources, Garuda, etc.

We look forward to receiving your subsequent research papers.

Yours Sincerely,

Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM

Editor in Chief

<https://dinastipub.org/DIJEMSS>

dinasti.info@gmail.com



MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya urusan-Nya menciptakan segala sesuatu sangatlah mudah bagi-Nya. Apabila Dia menghendaki untuk menciptakan sesuatu, Dia hanya berkata kepadanya, “Jadilah!” Maka dengan serta-merta jadilah sesuatu yang dikehendaki-Nya itu.”

(QS Yasin: 82)

"Jika seorang manusia mati, maka terputuslah darinya semua amalnya kecuali dari tiga hal; dari sedekah jariyah atau ilmu yang diambil manfaatnya atau anak shalih yang mendoakannya."

(HR Muslim no. 1631).

Karya ini dipersembahkan untuk :

- Istri, kedua orang tua, anak dan orang-orang terdekatku yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan segala rahmat, taufiq dan hidayah yang telah Allah SWT berikan, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mediasi Komitmen Di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi”

Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB) penulis menyusun tesis ini. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tesis ini dapat terselesaikan berkat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Sunita Dasman, A.T., M.M. selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Tim penguji, Ibu Dr. Fitri Rezeki, S.Pd., M.Pd. dan Dr. Fitri Rezeki, S.Pd., M.Pd. terimakasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya tesis ini.
3. Ibu Dr. Anna Wulandari, S.E., M.M dan Muhamad Guntur., S.E., M.M. selaku Ketua dan admin program studi magister manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis tesis mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M. selaku DEKAN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Hamzah M. Mardi Putra., S.K.M., M.M., D.B.A. sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagikan ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian tesis ini.
7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga.
8. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terimakasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang telah diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat dimasa perkuliahan.
9. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga tesis ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 16 Juli 2024



Muhamad Dawam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PUBLIKASI PENGGANTI UJIAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	11
2.1.2 Kepuasan Masyarakat	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Kepercayaan Masyarakat.....	18
2.1.5 Komitmen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	26
2.3.1 Hipotesis	26
2.3.2 Model Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis dan Desain Penelitian	33
3.2.1 Jenis Penelitian	33
3.2.2 Desain Penelitian	33
3.3 Operasionalisasi Variabel	34
3.4 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel	35
3.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Jenis Data	36
3.5.2 Sumber Data	37
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Metode Analisis	37
3.6.1 Instrumen Variabel	38
3.7 Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	41
4.1.1 Profil Kabupaten Bekasi	41
4.1.2 Profil Kecamatan Serang Baru	41
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.2.2 Analisa Outer Model	44
4.2.3 Analisa Inner Model	47
4.2.4 Analisa Hipotesis	48
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	51
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	52
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Komitmen (Z)	52
4.3.4 Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Komitmen (Z)	52
4.3.5 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja	53
4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Melalui Komitmen (Z)	53
4.3.7 Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Melalui Komitmen (Z)	53

BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan dan saran.....	55
5.2 Implikasi Manajerial.....	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kesenjangan Penelitian	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 3 Arah dan Sumber Penelitian	31
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 3. 3 Kategori R2 Laten Endogenus	39
Tabel 3. 4 Kategori R2 Laten Endogenus	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan JenisKelamin.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4. 4 Outer Loading	45
Tabel 4. 5 Average Variance Extracted (AVE)	46
Tabel 4. 6 Cronbach's Alpha	46
Tabel 4. 7 Composite Reliability.....	47
Tabel 4. 8 Uji R Square	47
Tabel 4. 9 Path Coefficient.....	48
Tabel 4. 10 Path Coefficient.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi, 2024	6
Gambar 1. 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi, 2024	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	34
Gambar 4. 2 Path Outer Model	44
Gambar 4. 3 Hasil Hipotesis Bootstrapping.....	49

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Pengaduan Masyarakat Desa di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi Januari-Maret 2024	1
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	64
Lampiran 2 Data Tabulasi	67
Lampiran 3 Daftar Gambar	78
Lampiran 4 Data SmartPLS 3.0	80
Lampiran 5 Mapping Penelitian Terdahulu.....	84
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	86

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON COMMUNITY
SATISFACTION IN COMMITMENT MEDIATION IN SERANG BARU
DISTRICT BEKASI REGENCY***

Muhamad Dawam¹
Retno Purwani Setyaningrum²
Sunita Dasman³

ABSTRACT

The big challenge faced by local governments in this era of globalization is how to display professional apparatus, the ability to hold bureaucratic ethics in the task of fulfilling the aspirations of the community. This study aims to determine the influence of service quality and trust on community satisfaction in commitment mediation in Serang Baru District, Bekasi Regency. The method used in this study is a quantitative method with the distribution of questionnaires and the results are processed using SmartPLS 3.0. The results of this study concluded that service quality does not have a significant influence on community satisfaction either directly or through commitment, while trust has a positive and significant influence on community satisfaction both directly and through commitment. Emphasizing the importance of increasing public trust in public services to increase public satisfaction.

Keywords: service quality, trust, satisfaction, commitment.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MEDIASI KOMITMEN DI
KECAMATAN SERANG BARU KABUPATEN BEKASI**

Muhamad Dawam¹
Retno Purwani Setyaningrum²
Sunita Dasman³

ABSTRAK

Tantangan besar yang dihadapi pemerintah daerah dalam era globalisasi ini adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, kemampuan memegang etika birokrasi dalam tugas memenuhi aspirasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat di mediasi komitmen di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sebaran kuesioner dan hasilnya diolah menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara langsung maupun melalui komitmen, sementara kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara langsung maupun melalui komitmen. Menekankan pentingnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, komitmen.