

ABSTRACT

MOHAMAD NAUFAL MUTTAQIN, Public Administration Department, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Djuanda, 2021, EFFECT OF SERVICE QUALITY OF PUBLIC SERVICES MAL (MPP) BOGOR CITY ON CUSTOMER TRUST, Supervisor I : Drs. R. Akhmad Munjin, M.Sc., Supervisor II : Dra. Ginung Pratidina, M.Sc.

Based on the people behavior, recently there are highlighting and criticizing increased toward public services held by the government. Public trust in asking for administrative services to the government is feared to decline only because the services are not yet optimal and cannot satisfy the demands of the people who always want the latest innovations and have high expectations of the government. Therefore, in terms of service, from the background of the problem, the formulation of the problem arises. How is the service quality of the Bogor City Public Service Mall (MPP)? How much influence the service quality of the Bogor City Public Service Mall (MPP) on customer trust?

This study uses quantitative methods. This study uses an associative approach; namely, this study wants to examine the relationship between variable X (service quality) and variable Y (customer trust). The data collection technique in this study is a study of literature and research instruments. The subjects of this study are customers who use the services of the Public Service Mall from January to February 2021, getting a population of 3477, while the sample of this study was 98 respondents who were taken using the Yamane formula.

From the discussion of the research results, it can be concluded that there is a positive and significant influence on the Quality of Public Service Mall Service on Customer Trust. Thus it can be described as follows: In the simple regression equation, customer confidence in service quality is $= 3.277 + 0.538X$. If that is for every additional point of service quality variable, then the value of customer trust will increase by 0.538. In calculating the correlation coefficient between service quality and trust, the result is 0.847. The robust classification means that the correlation between service quality and customer trust is in a robust classification. The correlation coefficient number is positive, namely 0.847, the direction of the variable relationship is positive. In calculating the coefficient of determination is clear that a significant difference between the quality of service to the trust that is equal to 75.1% and the remaining 24.9% is influenced by other variables (epsilon/residue)

Keywords: *Effects, quality of service, customer confidence.*



ABSTRAK

MOHAMAD NAUFAL MUTTAQIN, Program Studi Administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, 2021, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BOGOR TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN, Pembimbing I : Drs. R. Akhmad Munjin, M.Si., Pembimbing II : Dra. Ginung Pratidina, M.Si.

Dilihat dari perilaku masyarakat sekarang yang semakin menyoroti dan mengkritisi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, kepercayaan masyarakat dalam meminta pelayanan administrasi terhadap pemerintah dikhawatirkan menurun hanya dikarenakan pelayanan yang belum optimal dan belum bisa memuaskan permintaan masyarakat yang selalu ingin inovasi terbaru dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pemerintah dalam hal pelayanan, dari latar belakang masalah tersebut muncul rumusan masalah Bagaimana kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bogor?, Bagaimana kepercayaan pelanggan tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bogor? Dan Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bogor terhadap kepercayaan pelanggan?

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif, yaitu penelitian ini hendak menguji hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepercayaan pelanggan). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan instrumen penelitian, subyek dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Mal Pelayanan Publik dari Januari sampai february 2021 mendapat populasi sebanyak 3477 sedangkan sampel penelitian ini sebanyak 98 responden yang diambil menggunakan rumus Yamane.

Dari pembahasan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Pelanggan, dengan demikian dapat diuraikan sebagai berikut : Pada persamaan regresi sederhana kepercayaan pelanggan atas kualitas pelayanan adalah $\hat{Y} = 3,277 + 0,538X$. Apabila bahwa setiap penambahan satu point variabel kualitas pelayanan, maka nilai kepercayaan pelanggan bertambah sebesar 0,538. Pada perhitungan koefisiensi korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan diperoleh hasil sebesar 0,847. Termasuk pada klasifikasi sangat kuat, artinya bahwa korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan berada pada klasifikasi sangat kuat, angka koefisien korelasi tersebut bernilai positif yaitu sebesar 0,847 maka arah hubungan variabelnya yaitu positif. Pada perhitungan koefisien determinasi menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan yaitu sebesar 75,1% dan sisanya 24,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain (epsilon/residu)

Kata kunci: *Pengaruh, Kualitas pelayanan, Kepercayaan Pelanggan.*