

RINGKASAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh dari citra Polres dan kualitas pelayanan terhadap pada kepuasan masyarakat melalui rasa percaya masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan di Polres Purworejo dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Jenis pelayanan yang ada di Polres Purworejo adalah: Pengaduan, Pelayanan SIM, Pelayanan STNK, Pelayanan BPKB dan Pelayanan SKCK.

Metode sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden 180 orang dan menggunakan metode survey dalam pengambilan datanya. Penentuan responden didasarkan pada kriteria: 1) Masyarakat yang melakukan pelayanan di Polres Purworejo, baik pelayanan SIM, pelayanan STNK, pelayanan BPKB, Pengaduan dan SKCK, b) Telah berusia lebih dari 17 tahun, dan 3) Melakukan pelayanan di Polres Purworejo kurun waktu 3 bulan terakhir.

Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat dan uji sobel untuk menganalisis variabel mediasinya. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan: 1) Citra Polres berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, 3) Rasa percaya masyarakat memediasi pengaruh citra Polres terhadap kepuasan masyarakat, dan 4) Rasa percaya masyarakat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Implikasi dari kesimpulan penelitian yang pertama adalah Polres Purworejo diharapkan supaya menjaga atau mengoptimalkan citra Polres yang telah ada. Kemudian, Polres Purworejo diharapkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama cepat tanggap (*fast response*) dan keramahan yang sudah diterapkan. Ketiga, Polres Purworejo diharapkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan rasa percaya masyarakat.

Kata Kunci : Citra Polres, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Rasa Percaya Masyarakat, Mediasi

SUMMARY

This research is a quantitative study to determine the effect of brand image and service quality on public satisfaction through public trust. The population in this study are people who come to do services at Polres Purworejo in the last three months. The types of services available at Purworejo Police Station are: Complaints, SIM Services, STNK Services, BPKB Services and SKCK Services.

The sampling method in this study was purposive sampling with a total of 180 respondents and using survey methods in data collection. Determination of respondents is based on criteria: 1) People who perform services at Purworejo Police, both SIM services, STNK services, BPKB services, Complaints and SKCK, b) More than 17 years old, and 3) Perform services at Purworejo Police in the last 3 months.

This study uses path analysis method to test the relationship between the independent variable and the dependent variable and sobel test to analyze the mediation variable. Based on the results of research and data analysis, it shows: 1) Brand image has a positive effect on public satisfaction, 2) Service quality has a positive effect on public satisfaction, 3) Public trust mediates the effect of brand image on public satisfaction, and 4) Public trust mediates the effect of service quality on public satisfaction.

The implication of the research conclusions are first Polres Purworejo is expected to maintain or optimize the existing brand image. Then, Polres Purworejo is expected to maintain or even improve the quality of service, especially fast response and friendliness that has been applied. Third, Polres Purworejo is expected to maintain or even increase public trust.

Keywords: *Polres Image, Service Quality, Public Satisfaction, Public Trust, Mediation*