

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan, dengan kepercayaan publik sebagai variabel mediasi, pada PTSP Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data PLS-SEM berdasarkan data dari kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan PTSP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dan kepuasan pelanggan, serta kepercayaan publik terbukti memediasi hubungan tersebut secara positif. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan kemudahan akses sebagai strategi untuk memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kata kunci: kualitas layanan; aksesibilitas; kepercayaan publik; kepuasan pelanggan; pelayanan publik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and accessibility on customer satisfaction, with public trust as a mediating variable, at the PTSP of the Ministry of Environment/Environmental Control Agency. A quantitative research approach was employed, utilizing PLS-SEM for data analysis, based on questionnaire responses from PTSP service users. The findings reveal that both service quality and accessibility significantly affect public trust and customer satisfaction, with public trust playing a positive mediating role in these relationships. These results highlight the importance of enhancing service quality and accessibility as strategic efforts to strengthen public trust and improve satisfaction with public services.

Keywords: *service quality; accessibility; public trust; customer satisfaction; public service.*