



PERAN GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI DALAM PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Rinawati Zailani¹, Gunartati², Johan Fanani³

Stkip Catur Sakti Yogyakarta^{1,2,3}

Penulis Korespondensi: rinawati.zailani@gmail.com

Informasi Artikel

Article History;

Submitted: 30-08-2022

Accepted: 11-11-2022

Published: 30-12-2022

Kata Kunci;

Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Masyarakat;
Gender .

Abstrak

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta menguji peran moderasi dalam hubungan tersebut. Gender diduga dapat memperkuat pengaruh dimensi kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, diambil dengan menggunakan teknik *sampling non propability*, karena tidak diketahui secara pasti jumlah sebenarnya populasi penelitian. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dan *moderated regression analysis (MRA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, hanya dimensi daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Gender dapat memoderasi penuh pengaruh dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yang mana gender memperkuat pengaruh dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menjadi acuan bagi instansi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan gender yaitu memberikan pelayanan yang lebih mudah dan praktis.

Abstract

Service quality is the producer's behavior to meet consumers' needs and achieve satisfaction. This study was conducted to determine the effect of reliability, assurance, responsiveness, attention, and tangibles of service quality on pleasure, and to examine the moderation effect in this relationship. Gender is expected to strengthen the influence of the five dimensions of service quality on satisfaction. The research method used is a survey method with a quantitative research approach. The sample in this study amounted to 100 people, taken using a non-probability sampling technique because the actual number of the research population is not known with certainty. The data analysis technique used multiple regression and moderated regression analysis (MRA). The results showed that of the five dimensions of service quality, only the dimensions of responsiveness, attention, and tangibles significantly affected satisfaction. Gender can fully moderate the influence of the assurance dimension of service quality on happiness, whereas gender strengthens the influence of the assurance dimension of service quality on satisfaction. These results become a

Keyword;
Service quality;
Satisfaction; Gender

reference for agencies to further improve the quality of services by paying attention to gender.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif. Itulah sebabnya kemudian institusi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan tuntutan, dinamika dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh Parasuraman et al., 1985, kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu kehandalan, jaminan, kemampuan fisik, empati dan daya tanggap. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al., (1985), yaitu:

1. Kehandalan (*Reliability*), menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat.
2. Jaminan (*Assurance*), merupakan kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Perhatian (*Empathy*), merupakan kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan
5. Kemampuan Fisik (*Tangibles*), menggambarkan bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan.

Kepuasan dari pelanggan perempuan atau laki-laki di dalam menggapai loyalitas pelanggan mempunyai suatu perbedaan dikarenakan satu sama lain pelanggan mempunyai suatu sudut pandang yang berbeda, alhasil mempengaruhi perilaku serta tanggapan yang tak sama akan suatu produk. Perbedaan fisik dan psikologis mereka melahirkan perbedaan kebutuhan, harapan, keinginan, gaya hidup, lingkungan sosial, dan pola konsumsi. Walaupun perbedaan tersebut tidak seratus persen, tetapi perbedaan tersebut ada (Maharany & Santika, 2019). Menurut Haryono & Hastjarjo, (2010) dalam Dhinata & Dewi, (2014), gender merupakan variabel demografi yang didefinisikan sebagai cara pandang yang berbeda terhadap suatu produk. Terdapat beberapa penelitian yang menggunakan gender sebagai variabel moderasi. Dalam penelitian Dhinata & Dewi, (2014), menunjukkan bahwa gender secara negatif dan signifikan memoderasi memperlemah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lain menunjukkan bahwa gender memoderasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, gender sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Maharany & Santika, 2019).

Kepolisian Resor (Polres) Bantul adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah Kabupaten Bantul yang memiliki satuan tugas lengkap. Selain melaksanakan tugas operasional, Polres Bantul juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, hasil observasi pada tahun 2021, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Polres

Bantul, masih memiliki beberapa permasalahan antara lain: a) masih adanya keluhan dari masyarakat berkaitan dengan lamanya waktu pengisian blanko / biodata pemohon, b) belum adanya penunjuk / rambu-rambu tempat pelayanan SKCK, c) fasilitas yang masih kurang seperti kursi tunggu dan fasilitas toilet yang kurang memadai, d) belum pernah dilakukannya penelitian ilmiah sehingga belum diketahui ada dan tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Bantul.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Bantul. Selain itu, penelitian ini ingin menguji peran gender dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dilakukan karena berdasar meta analisis yang dilakukan (Maharany & Santika, 2019), menunjukkan bahwa pelanggan perempuan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pelanggan laki-laki, wanita memiliki efek signifikan pada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, dalam artian bahwa wanita lebih loyal daripada laki-laki. Namun terdapat penelitian bahwa gender tidak memiliki peran moderasi pada kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan memasukkan variabel gender sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dengan gender sebagai variabel moderasi.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya (Sumarni, 2002). Menurut (Tjiptono, 2004), kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen menurut (Lupiyoadi, 2001), yaitu : a) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, b) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, c) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, d) harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan, dan e) biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

(Paramita, 2013), telah melakukan meta analisis berdasar dari penelitian (Chang & Wang, 2011); (Jun et al., 2004); dan (Wolfenbarger & Gilly, 2003), telah mengkonfirmasi pengaruh positif dimensi-dimensi kualitas layanan pada kepuasan konsumen. Berdasar penelitian tersebut, membuktikan bahwa terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik, terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dirumuskan hipotesis:

- H1 : Dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
- H2 : Dimensi jaminan dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
- H3 : Dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
- H4 : Dimensi perhatian dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

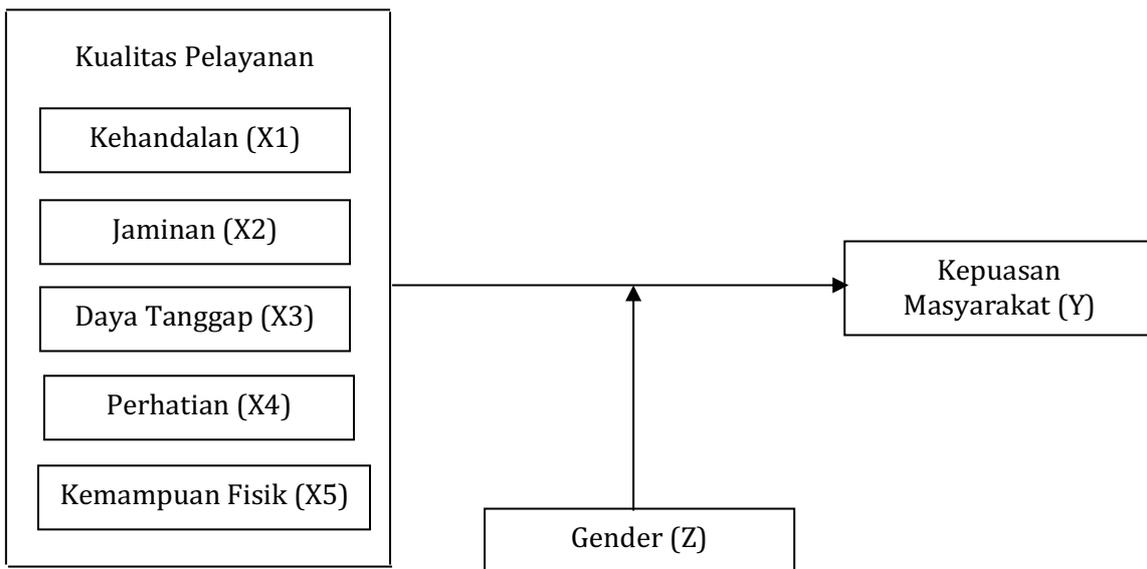
H5 : Dimensi kemampuan fisik dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

b. Peran Gender sebagai Variabel Moderasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Paramita, 2013). Selain itu, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa gender dapat menjadi variabel pemoderasi dalam kepuasan, baik kepuasan masyarakat maupun kepuasan kerja (Maharany & Santika, 2019; Dhinata & Dewi, 2014; dan Irgyiansyah et al., 2020). Berdasar literature tersebut, maka penelitian ini ingin menguji peran gender sebagai variabel moderasi sehingga disusun hipotesis:

- H6 : Gender memoderasi hubungan dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- H7 : Gender memoderasi hubungan dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- H8 : Gender memoderasi hubungan dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- H9 : Gender memoderasi hubungan dimensi perhatian dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
- H10: Gender memoderasi hubungan dimensi kemampuan fisik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

c. Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Modifikasi Penelitian(Dhinata & Dewi, 2014) dan (Sandri et al., 2016)

METODE

Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dan regresi hierarkhi. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah penyampelan non-probabilitas (karena tidak diketahui secara pasti jumlah sebenarnya dari populasi penelitian), dengan menggunakan teknik penyampelan *incidental sampling* yang mana pengambilan sampel dilakukan setiap ada warga masyarakat yang datang dan dianggap sesuai dengan penelitian dan dilakukan secara acak. Analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif dan bias diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang sudah ditetapkan. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pendapat Cooper & Schindler, (2011), yang mana jumlah sampel yang digunakan sebaiknya beberapa kali lebih besar (paling disukai 10 kali atau lebih) jumlah variabel yang akan dianalisis. Penelitian menggunakan batas yang disarankan yaitu minimal 10 kali jumlah variabel yang digunakan atau minimal berjumlah 80 orang, dan pada penelitian ini tercapai 100 orang responden warga masyarakat di Kabupaten Bantul yang merasakan pelayanan di Polres Bantul. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi sederhana untuk pengujian hipotesis 1-5, dan analisis *Moderated Regression Analysis (MRA)* untuk pengujian hipotesis 6-10 (uji moderasi). Regresi sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Analisis MRA digunakan untuk menganalisis pengaruh faktor moderasi dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan warga masyarakat di Kabupaten Bantul dengan mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 66 orang (91,67%). Keadaan responden yang sebagian besar laki-laki dikarenakan warga masyarakat yang paling banyak untuk pelayanan dokumen seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang digunakan untuk mencari pekerjaan. Rincian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam table berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki - laki	66	66
2	Perempuan	34	34
Total		100	100

Sumber : Data primer diolah (2022)

Karakteristik responden yang kedua yaitu usia responden. Pada penelitian ini didapatkan mayoritas responden berada pada usia produktif yaitu usia 17 - 25 tahun (71%). Hal tersebut menunjukkan bahwa usia yang produktif dapat memberikan jawaban yang baik dan memberikan hasil penelitian yang maksimal. Rincian karakteristik responden berdasarkan usia disajikan dalam table sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	17 - 25	71	71
2	26 - 35	18	18
3	36 - 50	6	6
4	≥ 51	5	5
Total		100	100

Sumber : Data primer diolah (2022)

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis uji validitas dilakukan dengan ketentuan bahwa item pertanyaan valid apabila nilai korelasi lebih dari 0,3, dan jika di bawah 0,3 tidak valid. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa pada variabel kehandalan, jaminan, perhatian, kemampuan fisik, dan kepuasan masyarakat, seluruh item pertanyaan valid, kemudian pada variabel daya tanggap terdapat satu item pertanyaan tidak valid. Item pertanyaan yang tidak valid dihilangkan, dan item pertanyaan valid digunakan untuk analisis selanjutnya. Hasil uji validitas penelitian ini ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil uji validitas

No.	Kehandalan	Jaminan	Daya Tanggap	Perhatian	Kemampuan Fisik	Kepuasan Masyarakat
1	0,901	0,852	0,365	0,856	0,953	0,946
2	0,965	0,786	0,236*	0,911	0,887	0,884
3	0,431	0,773	0,660	0,965	0,856	0,858
4	0,965	0,879	0,333	0,907	0,915	0,946
5	0,953	0,957	-	-	-	0,562
6	-	0,965	-	-	-	0,905
7	-	-	-	-	-	0,584
8	-	-	-	-	-	0,541
9	-	-	-	-	-	0,813
10	-	-	-	-	-	0,754
11	-	-	-	-	-	0,791
12	-	-	-	-	-	0,822
13	-	-	-	-	-	0,794
14	-	-	-	-	-	0,910
15	-	-	-	-	-	0,755
16	-	-	-	-	-	0,739
17	-	-	-	-	-	0,840

Sumber : Data primer diolah (2022)

Ket: * r hitung < 0,3

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode *internal consistency* yang menggunakan kriteria *Cronbach's Alpha*. Indikator dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,6-0,7, maka variabel masih dianggap cukup baik, dan jika nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,8 maka reliabilitasnya dianggap baik (Hair et al., 2010). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini seluruh variabel memiliki Cronbach's alpha lebih besar dari 0,7 sehingga dinyatakan handal dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
1	Kehandalan	0.816
2	Jaminan	0.896
3	Daya Tanggap	0.751
4	Perhatian	0,882
5	Kemampuan Fisik	0,844

6	Kepuasan Masyarakat	0,965
---	---------------------	-------

Sumber : Data primer diolah (2022)

c. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana (untuk menguji hipotesis 1-5), dan analisis MRA (untuk menguji hipotesis 6-10). Ketepatan fungsi regresi dalam memprediksi model dapat diukur dari nilai *R square* (R^2). Nilai R^2 merupakan besarnya persentase total varian dari variable independen yang dapat menjelaskan variable dependen. Dalam penelitian ini, hipotesis 1-5 dilakukan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik) terhadap kepuasan masyarakat di Polres Bantul.

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai actual dapat diukur dari *goodness of fit* yang dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2), nilai statistik F, dan nilai statistik t. Hasil *goodness of fit* untuk model dengan variable dependen kepuasan masyarakat diketahui bahwa nilai *adjusted R²*-nya adalah 0,518 yang artinya 51,8 persen variasi dari variabel dependen kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik, sementara sisanya sebesar 48,2 persen dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model. Nilai F pada hasil analisis sebesar 22,258 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) dapat dinyatakan bahwa dimensi kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik dari variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji t dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dari hasil pengujian, diketahui bahwa dimensi kehandalan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat ($\beta = 0,180$; $t = 1,416$; Sig. = $0,160 > 0,005$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 tidak didukung. Analisis hipotesis kedua menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($\beta = 0,008$; $t = 0,052$; Sig. = $0,959 > 0,005$), sehingga hipotesis 2 ditolak. Pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($\beta = 0,205$; $t = 2,089$; Sig. = $0,039 < 0,005$), menunjukkan bahwa hipotesis 3 didukung. Analisis hipotesis keempat menunjukkan bahwa perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($\beta = 0,313$; $t = 2,653$; Sig. = $0,009 < 0,005$), sehingga hipotesis 4 diterima. Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan bahwa kemampuan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($\beta = 0,214$; $t = 2,702$; Sig. = $0,008 < 0,005$), sehingga hipotesis 5 didukung.

Tabel 5. Goodness of fit Model Regresi Pertama (Hipotesis 1 - 5)

Variabel Independen	R^2	<i>Adjusted R²</i>	F	Variabel Dependen: Kepuasan Masyarakat		
				β	t	Sig.
Kehandalan (X1)	0,542	0,518	22,258 (0,000)*	0,180	1,416	0,160
Jaminan (X2)				0,008	0,052	0,959
Daya Tanggap (X3)				0,205	2,089	0,039*

Perhatian (X4)	0,313	2,653	0,009*
Kemampuan Fisik (X5)	0,214	2,702	0,008*

Sumber: Data primer diolah (2022)

Ket: *Sig. $p < 0,05$

Pengujian hipotesis selanjutnya yaitu dengan analisis *Moderated Regression Analysis (MRA)* yang bertujuan untuk menguji variabel moderasi. Solimun, (2010) dalam (Sandri et al., 2016), mengklasifikasikan variabel moderasi menjadi 4 (empat) jenis yaitu *pure moderation* (moderasi murni), *quasi moderation* (moderasi semu), *homologiser moderation* (moderasi potensial) dan *Predictor moderation* (moderasi sebagai predictor), yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Klasifikasi Variabel Moderasi

No	Tipe Moderasi	Koefisien
1	Moderasi murni (<i>Pure Moderation</i>)	b2 non significant b3 significant
2	Moderasi semu (<i>Quasi Moderator</i>)	b2 significant b3 significant
3	Moderasi potensial (<i>Homologiser Moderation</i>)	b2 non significant b3 non significant
4	Moderasi sebagai predictor (<i>Predictor Moderation</i>)	b2 significant b3 non significant

Sumber : Solimun (2010) dalam (Sandri et al., 2016)

Pengujian hipotesis 6 – 10 dilakukan untuk menganalisis peran gender sebagai variabel pemoderasi hubungan dimensi kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian, kemampuan fisik dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis 6 – 10 yang menguji peran gender sebagai variabel moderasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil uji *Moderated Regression Analysis* (Hipotesis6 - 10)

Variabel Independen	R ²	Adjusted R ²	F	Variabel Dependen: Kepuasan Masyarakat		
				β	t	Sig.
Kehandalan (X1)	0,637	0,590	13,548 (0,000)*	.218	1.791	.077
Jaminan (X2)				-.066	-.444	.658
Daya Tanggap (X3)				.238	2.460	.016
Perhatian (X4)				.324	2.880	.005
Kemampuan Fisik (X5)				.221	2.953	.004
Gender (Z)				-.502	-2.328	.022*
Interaksi X1.Z				-.298	-.781	.437
Interaksi X2.Z				1.109	2.730	.008*
Interaksi X3.Z				-.111	-.459	.648
Interaksi X4.Z				.175	.721	.473
Interaksi X5.Z				-.307	-1.708	.091

Sumber: Data primer diolah (2022)

Ket: *Sig. $p < 0,05$

Hasil analisis hipotesis keenam menunjukkan nilai signifikansi koefisien interaksi kehandalan dengan gender (X1.Z) tidak signifikan (sig.=0,437 > 0,05), yang artinya gender

tidak memoderasi pengaruh dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga H6 ditolak. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai koefisien kehandalan (X1) tidak signifikan, sedangkan koefisien interaksi moderasi kehandalan dan gender (X1.Z) juga tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa gender merupakan variabel moderasi potensial (*homologiser moderation*).

Hipotesis ketujuh diterima, yaitu gender memoderasi pengaruh dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian MRA, dari nilai signifikansi koefisien interaksi jaminan dengan gender (X2.Z) signifikan ($\text{sig.} = 0,008 < 0,05$), sehingga H7 diterima. Koefisien jaminan (X2) pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien yang tidak signifikan, sedangkan koefisien interaksi moderasi jaminan dan gender (X2.Z) signifikan. Dalam hal ini berarti bahwa gender merupakan variabel moderasi murni (*pure moderation*).

Hipotesis delapan menyatakan bahwa gender memoderasi pengaruh dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian MRA menunjukkan bahwa nilai signifikansi ($\text{sig.} = 0,648 > 0,05$), sehingga H8 ditolak, gender tidak memoderasi pengaruh dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji MRA juga dapat diketahui nilai koefisien Daya Tanggap (X3) menunjukkan hasil yang signifikan, sedangkan koefisien interaksi moderasi daya tanggap dan gender (X3.Z) tidak signifikan. Ini artinya gender merupakan variabel moderasi sebagai prediktor (*predictor moderation*).

Hipotesis sembilan yang menyatakan bahwa gender dalam memoderasi pengaruh perhatian dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak didukung. Hasil pengujian menunjukkan koefisien nilai signifikansi ($\text{sig.} = 0,473 > 0,05$), artinya gender tidak mampu memoderasi pengaruh perhatian dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini hasilnya juga menunjukkan bahwa dimensi perhatian (X4) nilai koefisiennya signifikan sedangkan koefisien interaksi moderasi perhatian dan gender (X4.Z) tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa gender merupakan variabel moderasi sebagai prediktor (*predictor moderation*).

Hipotesis sepuluh menyatakan bahwa gender memoderasi pengaruh kemampuan fisik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak didukung. Hasil pengujian menunjukkan koefisien nilai signifikansi ($\text{sig.} = 0,091 > 0,05$), artinya gender tidak mampu memoderasi pengaruh kemampuan fisik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan fisik (X5) nilai koefisiennya signifikan, sedangkan koefisien interaksi moderasi kemampuan fisik dan gender (X.Z) tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa gender merupakan variabel moderasi sebagai prediktor (*predictor moderation*).

Tabel 8. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

No.	Hipotesis	Hasil Temuan	Kesimpulan
1	Dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung
2	Dimensi jaminan dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung
3	Dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Positif, signifikan	Hipotesis didukung
4	Dimensi perhatian dari kualitas pelayanan	Positif,	Hipotesis

	berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	signifikan	didukung
5	Dimensi kemampuan fisik dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Positif, signifikan	Hipotesis didukung
6	Gender memoderasi hubungan dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung
7	Gender memoderasi hubungan dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Positif, signifikan	Hipotesis didukung
8	Gender memoderasi hubungan dimensi daya tanggap dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung
9	Gender memoderasi hubungan dimensi perhatian dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung
10	Gender memoderasi hubungan dimensi kemampuan fisik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung

Sumber: Data primer diolah (2022)

d. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jika dimensi kualitas pelayanan dari daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik meningkat, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Chang & Wang, 2011); (Jun et al., 2004); dan (Wolfenbarger & Gilly, 2003) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Implikasi praktis berdasar penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan masyarakat di Polres Bantul, dapat dilakukan beberapa hal, antara lain: a) meningkatkan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan antara lain dengan meningkatkan respon petugas agar lebih baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, b) meningkatkan perhatian dalam memberikan pelayanan antara lain petugas bersikap lebih ramah dalam memberikan pelayanan, dan c) meningkatkan aspek kemampuan fisik dalam pelayanan antara lain dengan menambah jumlah kursi tunggu, meja untuk pengisian formulir, lebih meningkatkan kebersihan fasilitas umum (toilet) serta lebih meningkatkan kenyamanan di ruang tunggu dengan penambahan kipas angin / ac agar suasana di ruang tunggu menjadi lebih sejuk.

Gender dalam penelitian ini menjadi variabel pemoderasi dalam pengaruh dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya gender memperkuat pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Maharany & Santika, 2019; Dhinata & Dewi, 2014; dan Irgyiansyah et al., 2020) bahwa gender dapat menjadi variabel moderasi dalam kepuasan masyarakat ataupun kepuasan kerja. Implikasi praktis yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini bahwa instansi di Polres Bantul harus lebih dapat mempertimbangkan gender dalam pelayanan masyarakat. Instansi, sebaiknya mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan *gender*, karena pria dan wanita memiliki sudut pandang yang berbeda akan suatu produk, sehingga dengan demikian maka perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Menurut penelitian lain yaitu Arwani *et al.* (2011) dalam Dhinata & Dewi, (2014), sebab terjadinya perbedaan hasil pengaruh antara kepuasan pelanggan antara lain karena perbedaan karakteristik pelanggan yang mencakup usia, jenis kelamin (*gender*), dan pengetahuan.

Gender sebagai variabel moderasi tidak dapat memperkuat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam analisis ini, gender merupakan *homologiser moderation* yang berarti potensial menjadi variabel moderasi, yang dapat dilakukan pada variabel lain di luar pengaruh dimensi kehandalan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Peran gender dalam pengaruh dimensi daya tanggap, perhatian, dan kemampuan fisik terhadap kepuasan masyarakat, merupakan *predictor moderation* yang dapat diartikan bahwa variabel moderasi tersebut yaitu gender dapat berperan sebagai variabel independen dalam hubungan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan terdapat tiga variabel yang terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu daya tanggap, perhatian dan kemampuan fisik. Uji analisis variabel moderasi menunjukkan bahwa gender menjadi pemoderasi dalam pengaruh dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Moderasi tersebut merupakan moderasi murni dan positif, yang artinya gender memperkuat hubungan dimensi jaminan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, antara lain: a) penelitian ini terbatas hanya pada pelayanan jasa di Polres Bantul yang terbatas pada prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah, sehingga perlu dilakukan penelitian di bidang lain yang lebih fleksibel dalam memberikan kualitas pelayanan; b) penelitian ini terbatas pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, saran penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel loyalitas agar hasil penelitian lebih maksimal; c) pengukuran variabel moderasi dapat memasukkan variabel lain untuk dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat seperti memasukkan variabel kepercayaan sebagai variabel moderasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada seluruh jajaran Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Bantul atas kemudahan dalam pemenuhan data dan seluruh warga masyarakat Kabupaten Bantul yang bersedia menjadi responden sehingga mendukung kelancaran penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chang, H. H., & Wang, H. H. (2011). The moderating effect of customer perceived value on online shopping behavior. *Online Information Review*, 35(3), 333–359.
- Cooper, D., & Schindler, P. (2011). *Business Research Methods* (10 th Edit). McGraw-Hill.
- Dhinata, D., & Dewi, N. (2014). Peran Gender Dalam Memoderasi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rama Krisna Oleh-Oleh Khas Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(8), 243157.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: Global Perspective* (7th editio). Prentice Hall.
- Irgyiansyah, M., Hadji, A., & Sjahrudin, H. (2020). Peran Moderasi Kompensasi Dalam Menjelaskan Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada PT Pos Indonesia Persero Makassar Tahun 2019-2020. *NIAGAWAN*, 9(1), 20–27.
- Jun, M., Yang, Z., & Kim, D. (2004). Customer's perceptions of online retailing service quality and their satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(8), 817–840.

- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Maharany, R. A., & Santika, I. W. (2019). Peran Gender Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(9), 2302–8912.
- Paramita, C. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelanjaan Terhubung Dengan Keterlibatan Produk Dan Kepercayaan Sebagai Pemoderasi*. Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, A. P., Zaithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Sandri, N. K., Ayu, I. G., Asri, M., Putri, D., & Dwirandra, A. A. N. B. (2016). Kemampuan Alokasi Belanja Modal Memoderasi Pengaruh Kinerja Keuangan Daerah Pada Indeks Pembangunan Manusia. *Buletin Studi Ekonomi*, 21(1), 71–81.
- Sumarni, M. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*. (Edisi Revi). Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2004). *Service, Quality Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Edisi kedua). Penerbit Andi.
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). Etailq: dimensionalizing, measuring, and predicting etail quality. *Journal of Retailing*, 79(3), 183–198.