

**PENGARUH KUALITAS TEKNIS, KUALITAS FUNGSIONAL DAN  
CITRA INSTITUSI PADA KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU DENGAN *RISK AVERSION* DAN  
KEPERCAYAAN PENGGUNA LAYANAN SEBAGAI  
PEMODERASI**

**(STUDI PADA PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
SE PROVINSI JAWA TENGAH)**

**DISERTASI**



oleh

**Dyah Corry Kuswardani  
T4311 08028**

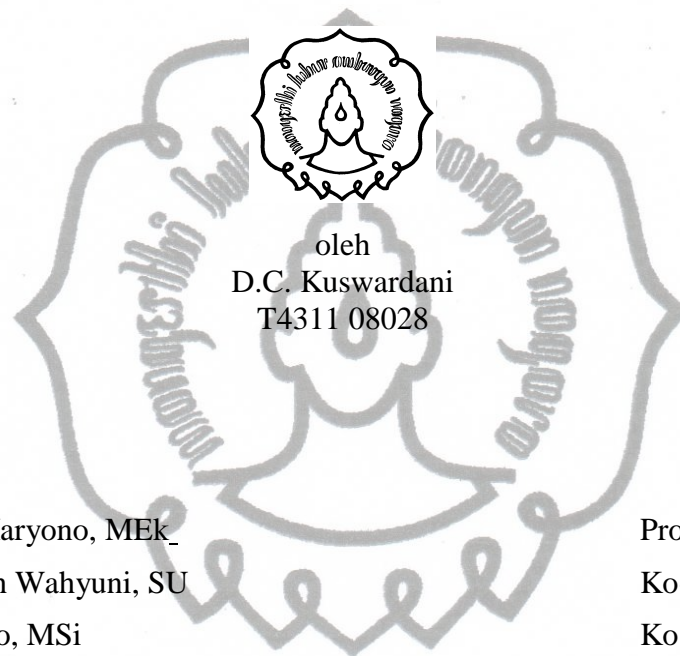
**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
MINAT MANAJEMEN PEMASARAN**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS TEKNIS, KUALITAS FUNGSIONAL DAN  
CITRA INSTITUSI PADA KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU DENGAN *RISK AVERSION* DAN  
KEPERCAYAAN PENGGUNA LAYANAN SEBAGAI  
PEMODERASI**

**(STUDI PADA PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
SE PROVINSI JAWA TENGAH)**



oleh  
D.C. Kuswardani  
T4311 08028

Prof. Dr. Tulus Haryono, MEk  
Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU  
Dr. Mugi Harsono, MSi

Promotor  
Ko-Promotor  
Ko Promotor

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
MINAT BIDANG MANAJEMEN PEMASARAN**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS TEKNIS, KUALITAS FUNGSIONAL DAN CITRA  
INSTITUSI PADA KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU DENGAN *RISK AVERSION* DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA  
LAYANAN SEBAGAI PEMODERASI**

**(STUDI PADA PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
SE PROVINSI JAWA TENGAH)**



oleh

Nama Mahasiswa : Dyah Corry Kuswardani  
NIM : T4311 08028  
Program Studi : Program Doktor Ilmu Ekonomi  
Minat : Manajemen Pemasaran

Menyetujui  
KOMISI PEMBIMBING  
Pada tanggal .....

Promotor

Prof. Dr. Tulus Haryono, MEk  
NIP. 195508011981031006

Ko-Promotor

Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU  
NIP. 195001181978032001

Ko Promotor

Dr. Mugi Harsono, MSi  
NIP. 196807021995121001

Mengetahui

Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS

Prof. Dr. Tulus Haryono, MEk  
NIP. 195508011981031006

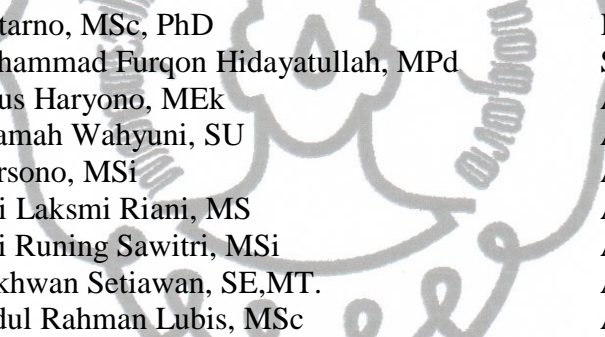


**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

2018

**Disertasi ini dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
pada Ujian Promosi Doktor Universitas Sebelas Maret Surakarta  
guna memenuhi sebagian persyaratan dalam menempuh gelar  
Doktor Ilmu Ekonomi di bidang Manajemen Pemasaran**

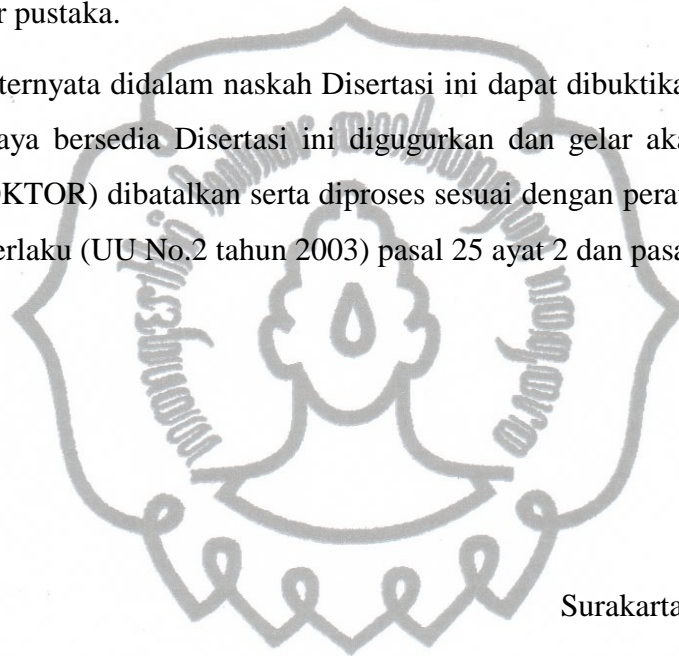
**Dewan Penguji :**

- 
- |  |            |
|--|------------|
| 1. Prof. Drs. Sutarno, MSc, PhD                | Ketua      |
| 2. Prof. Dr. Muhammad Furqon Hidayatullah, MPd | Sekretaris |
| 3. Prof. Dr. Tulus Haryono, MEk                | Anggota    |
| 4. Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU               | Anggota    |
| 5. Dr. Mugi Harsono, MSi                       | Anggota    |
| 6. Prof. Dr. Asri Laksmi Riani, MS             | Anggota    |
| 7. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, MSi           | Anggota    |
| 8. Dr. Ahmad Ikhwan Setiawan, SE,MT.           | Anggota    |
| 9. Prof. Dr. Abdul Rahman Lubis, MSc           | Anggota    |

## PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Disertasi ini digugurkan dan gelar akademi yang telah saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku (UU No.2 tahun 2003) pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



Surakarta, 6 Agustus 2018

**DC. Kuswardani**

**T43 11 08028**

## PERSEMBAHAN

Disertasi ini kupersembahkan kepada Bapak dan Ibuku, Bapak dan Ibu Mertuaku, Suami dan kedua anakku dan keluarga besar Siswo Hadimidjojo



## KATA PENGANTAR

Dengan Asma Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas Kasih Sayang dan RidhoNya, Disertasi dengan judul **Pengaruh Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Institusi pada Kepuasan Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan *Risk Aversion* dan Kepercayaan Pengguna Layanan sebagai Pemoderasi, studi pada Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu se Provinsi Jawa Tengah** dapat penulis selesaikan.

Proses penyusunan Disertasi ini sempat mengalami ke-*vacumm*-an, akan tetapi adanya motivasi suami dan anak anak tercinta, saudara-saudara dan sahabat-sahabat terdekat serta nasehat dan saran para pembimbing, maka dengan membangun kembali semangat ketekunan, kesabaran dan percaya diri, penulis dapat menyelesaikannya.

Disertasi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, kritik dan saran serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus tulusnya kepada yang terhormat :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta rahimahumallah, yang telah memberikan dasar-dasar utama dalam pembentukan karakter pada penulis serta motivasi yang kuat khususnya ibunda Rahimahallah yang setiap saat pesan-pesan dan wejangannya senantiasa penulis ingat dan lakukan dalam mengisi aktivitas keseharian. Begitu juga kepada ayahanda mertua Rahimahullah dan ibunda mertua yang senantiasa memberikan nasehat, dorongan, doa kepada penulis sekeluarga.
2. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta, atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan Doktor di Universitas Sebelas Maret Surakarta, Prof. Dr. Mohammad Furqon Hidayatullah, M.Pd, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta atas segala perhatian dan bantuan yang telah diberikan selama proses studi, Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh studi program S3, Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek., selaku Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta dan selaku Promotor yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan kesabaran dan keteladanan, Bapak dan Ibu Dosen PDIE Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu

penulis dalam pembekalan materi dan wawasan untuk penyusunan Disertasi ini, juga kepada seluruh Tata Usaha dan Karyawan Program Doktor Ilmu Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dan dukungan doanya sejak penulis masuk kuliah hingga terselesaikannya penyusunan disertasi ini.

3. Prof. Dr. Tulus Haryono, MEk selaku Promotor, Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU dan Dr. Mugi Harsono, MSi selaku Ko-Promotor melalui kepakarannya telah meluangkan waktu dan banyak memberi kontribusi sehingga Disertasi ini dapat terwujud. Beliau bertiga dengan penuh kesabaran, perhatian dan keikhlasan memberikan bimbingan, motivasi, koreksi, masukan, saran dari berbagai aspek, baik metodologi, isi, maupun penyajian Disertasi secara keseluruhan, semoga amal baik beliau diterima dan mendapat balasan dari Allah Subhanallahu wa Ta'ala
4. Dewan Penguji Disertasi : Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, Msi., Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek., Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU., Dr. Mugi Harsono, Msi., Prof. Dr. Asri Laksmi Riani, MS., Dr. Ahmad Ikhwan Setiawan, SE.MT. dan Prof. Dr. Abdul Rahman Lubis, MSc. yang telah memberikan masukan dan saran perbaikan Disertasi ini.
5. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu se Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan ijin dan kemudahan memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penyusunan dari Independent Study hingga selesainya Disertasi ini. Bapak Ibu Staff dan Karyawan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu se Provinsi Jawa Tengah pada umumnya dan khususnya pada kantor PTSP Kab.Blora, Kab.Kudus, Kota Surakarta, Kab.Boyolali. Kab.Wonogiri, Kab. Batang dan Kota Pekalongan, serta pengusaha yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
6. Teristimewa kepada yang penulis cintai suami Ir. Agus Muldiyanto, MT. dan anak-anak tercinta Adri Kusdiyanto dan Rizky Adriyanto, dengan karakter dan gaya khasnya masing-masing mendorong penulis secepatnya menyelesaikan penyusunan Disertasi ini.
7. Mamah dr. Endang Sukmawati, mas Bambang Wienarto, S.Kom., mba Ratna Murtisari, SH., ananda Ike Pertiwi Windasari, ST. MT. terima kasih atas dorongan /dukungan yang tiada henti serta doanya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan studi S3 Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.



8. Pimpinan, dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Semarang dan Yayasan Alumni Universitas Semarang yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan Program Doktor, Prof. Kessy, mami Nina, dek Nanik TEY, dek Atiek Nurhidayati, bu Yuni dan teman teman se profesi Faklutas Ekonomi Universitas Semarang, atas pemahaman, pengertian, dukungan dan doa yang dipanjatkan pada saat penulis menempuh studi pada Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta hingga selesai.
9. Semua handai taulan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut memberikan kontribusi baik langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongan moril maupun materiel, sehingga penyusunan penulisan Disertasi ini dapat terwujud.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Disertasi ini laksana setetes air yang jatuh dalam luasnya samudra. Penulis berharap semoga Disertasi ini dapat sedikit memberikan manfaat bagi pengambil keputusan di layanan publik khususnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang kajian Manajemen Pemasaran serta dapat dijadikan salah satu rujukan bagi peneliti atau penulis karya ilmiah lainnya. Akhir kata penulis berbesar hati apabila para pembaca sudi memberikan kritik, saran dan masukan dalam rangka proses penulisan dan penelitian berikutnya.

Semarang, Februari 2019

Penulis

DC. Kuswardani

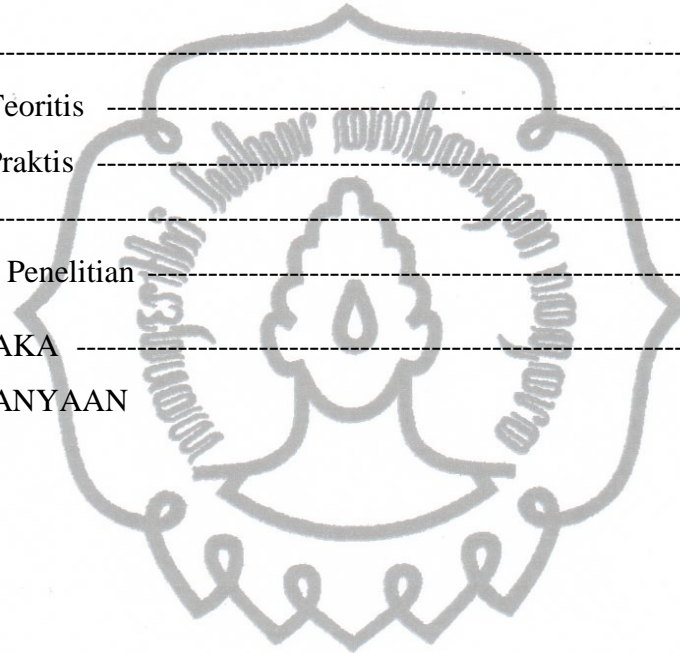
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
ABSRTACT .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	20
C. Tujuan Penelitian .....	21
D. Kontribusi Penelitian .....	22
BAB II TELAAH PUSTAKA, PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN .....	18
A. Telaah Pustaka .....	18
1. Teori Persepsi .....	18
2. Teori Agency .....	19
3. Teori Portofolio .....	21
4. Teori Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	22
5. Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	24
6. Kualitas Layanan .....	25
7. Kualitas Teknis .....	29
8. Kualitas Fungsional .....	30
9. Citra Institusi .....	31
10. <i>Risk Aversion</i> .....	33
11. Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP .....	34
12. Layanan Publik .....	35

B. Pengembangan Hipotesis .....	37
1. Pengaruh Kualitas Teknis pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	37
2. Pengaruh Kualitas Fungsional pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	39
3. Pengaruh Citra Institusi pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	40
4. <i>Risk Aversion</i> memoderasi pengaruh Kualitas Teknis pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	42
5. Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP memoderasi pengaruh Kualitas Fungsional pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	44
C. Kerangka Konseptual Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Tipe Penelitian .....	51
B. Populasi dan Sampel .....	52
C. Populasi .....	52
D. Sampel .....	52
E. Jenis, Sumber dan Metode pengumpulan Data .....	55
1. Jenis dan Sumber Data .....	55
2. Data Primer .....	56
3. Data Sekunder .....	56
4. Metode Pengumpulan Data .....	56
5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	57
6. Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	57
7. Kualitas Teknis .....	58
3.4.3. Kualitas Fungsional .....	59
3.4.4. Citra Institusi .....	59
3.4.5. <i>Risk Aversion</i> .....	60
3.4.6. Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP .....	60
3.5. Teknik Analisis .....	62
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	62
3.5.2. Analisis Statistik Inferensial .....	63
3.5.2.1. <i>Measurement Model (outer Model)</i> .....	64

3.5.2.2. Pengujian Hipotesis .....	65
3.5.2.3. Evaluasi Model Struktural .....	65
3.5.2.4. Uji Variabel Moderasi .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
4.1. Gambaran Singkat Obyek Penelitian .....	68
4.2. Deskripsi Responden .....	70
4.2.1. Jenis Kelamin .....	70
4.2.2. Umur .....	71
4.3. Deskripsi dari Jawaban Responden .....	72
4.3.1. Kualitas Teknis .....	72
4.3.2. Kualitas Fungsional .....	74
4.3.2. Citra Institusi .....	75
4.3.4. <i>Risk Aversion</i> .....	77
4.3.5. Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP .....	78
4.3.6. Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	80
4.4. Uji Instrumen .....	82
4.4.1. Uji Validitas .....	83
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	84
4.5. Hasil Penelitian .....	85
4.5.1. Hipotesis 1 Kualitas Teknis berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	87
4.5.2. Hipotesis 2 Kualitas Fungsional berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	88
4.5.3. Hipotesis 3 Citra Institusi berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	88
4.5.4. Hipotesis 4 <i>Risk Aversion</i> memoderasi pengaruh Kualitas Teknis pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	89
4.5.5. Hipotesis 5 Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP memoderasi pengaruh Kualitas Fungsional pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	90
4.5.6. Evaluasi Model Struktural .....	90
4.6. Pembahasan .....	92
4.6.1. Hipotesis 1 menyatakan Kualitas Teknis berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	92
4.6.2. Hipotesis 2 menyatakan Kualitas Fungsional berpengaruh positif pada	

Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	94
4.6.3. Hipotesis 3 menyatakan Citra Institusi berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	96
4.6.4. Hipotesis 4 menyatakan <i>Risk Aversion</i> memoderasi pengaruh Kualitas Teknis pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	97
4.6.7. Hipotesis 5 menyatakan Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP memoderasi pengaruh Kualitas Fungsional pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN</b> ....	104
5.1. Kesimpulan .....	104
5.2. Implikasi .....	106
5.2.1. Implikasi Teoritis .....	106
5.2.2. Implikasi Praktis .....	106
5.3. Saran .....	107
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	110
DAFTAR PERTANYAAN	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Penyelenggara dan Jumlah Pengguna PTSP se Prov JaTeng th 2015 -----	53
Tabel 3.2 : Distribusi Jumlah Sampel atas dasar Bakorwil -----	54
Tabel 3.3 : Deskripsi Kuesioner -----	55
Tabel 4.1 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	71
Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Umur -----	72
Tabel 4.3 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Teknis -----	73
Tabel 4.4.: Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Fungsional -----	74
Tabel 4.5.: Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Institusi -----	76
Tabel 4.6.: Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Risk Aversion</i> -----	77
Tabel 4.7.: Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP -----	79
Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna Layanan PTSP -----	81
Tabel 4.9 : Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Penelitian -----	83
Tabel 4.10 : <i>Outer Model</i> -----	84
Tabel 4.11 : <i>Outer Model</i> -----	85
Tabel 4.12 : Hasil Uji Hipotesis pada taraf Signifikansi 5% (1,96) -----	87
Tabel 4.13 : R Square dan Q Square -----	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Penelitian ----- 49

Gambar 4.1 : *Structural Model Bootstrapping*



*The Influence of Technical Quality, Functional Quality and Institution Image on the Satisfaction of One-Stop Integrated Service Users with Risk Aversion and Service User Trust as Moderator*

*(Study on One-Stop Integrated Service Providers in Central Java Province)*

*Abstract*

*Customer satisfaction is considered as the basic standard of performance and even the standard of excellence in every business organization. This study aims to contribute to an understanding of building customer satisfaction in public services. Especially for users of the One-Stop Integrated Service (PTSP) service through Technical Quality analysis, Functional Quality and Institution Image with Risk Aversion and PTSP Service User Trust as moderator.*

*Verification through statistical tests with the PTSP user in Central Java Province as unit analysis. The population in this study are users of PTSP services in the Central Java region which consisted of 29 regencies and 6 cities. Sampling is done by probability sampling technique and multistage sampling technique is used to obtain respondents while the analysis method uses SmartPLSM3.*

*The results show that the three independent variables which are Technical Quality, Functional Quality and Institution Image have a significant positive effect on PTSP Service User Satisfaction. Risk Aversion proved to be a quasi moderator, meaning that Risk Aversion was proven to significantly moderate the influence of Technical Quality on PTSP Service User Satisfaction in a negative direction and at the same time Risk Aversion as an independent variable. PTSP User Trust Services proved to be pure as a moderator variable.*

*Keywords: Institution Image, PTSP Service User Trust, PTSP Service User Satisfaction, Functional Quality, Technical Quality, Risk Aversion*



**Pengaruh Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Institusi pada Kepuasan Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan *Risk Aversion* dan Kepercayaan Pengguna Layanan sebagai Pemoderasi**

**(Studi pada Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu se Provinsi Jawa Tengah)**

Abstrak

Kepuasan pelanggan dianggap sebagai standar dasar kinerja dan bahkan standar keunggulan setiap organisasi bisnis. Penelitian ini bertujuan membangun kepuasan pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui analisis Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Institusi dengan *Risk Aversion* dan Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP sebagai moderator.

Pembuktian melalui uji statistik dengan unit analisis pengguna PTSP se Provinsi Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini seluruh pemohon/pengguna layanan PTSP di wilayah Jawa Tengah yang terdiri dari 29 kabupaten dan 6 kota madya. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling probabilitas, dan teknik *multistage sampling* digunakan untuk mendapatkan responden, sedangkan metode analisis menggunakan SmartPLS<sup>M3</sup>.

Hasil penelitian menunjukkan ketiga variabel independent yaitu Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Institusi berpengaruh positif signifikan pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP. *Risk Aversion* terbukti sebagai moderator quasi, artinya *Risk Aversion* terbukti signifikan memoderasi pengaruh Kualitas Teknis pada Kepuasan Pengguna Layanan PTSP dengan arah negatif dan sekaligus *Risk Aversion* sebagai variabel independent. Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP terbukti murni sebagai variabel moderator.

Kata kunci : Citra Institusi, Kepercayaan Pengguna Layanan PTSP, Kepuasan Pengguna Layanan PTSP, Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis, *Risk Aversion*.