

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pemerintah Desa dengan Sistem Smart Kampung
di Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS



Oleh
Debora Ratna Swatyas
NIM 1920412052



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pemerintah Desa dengan Sistem Smart Kampung
di Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

**Debora Ratna Swatyas
NIM : 1920412052**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

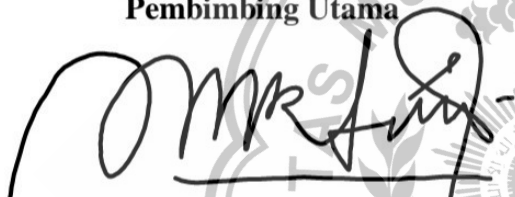
Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pemerintah Desa dengan Sistem Smart Kampung
di Kabupaten Banyuwangi)**

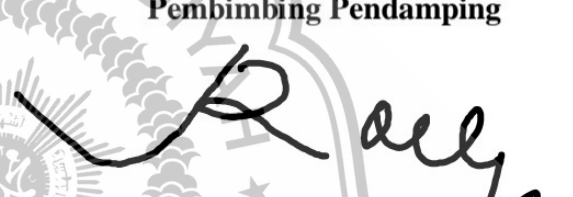
Yang disusun oleh Debora Ratna Swatyas telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 11 Februari 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM
NPK. 02 03 499



Dr. Nurul Qomariah., M
NPK. 06 03 426

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPERCAYAAN MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pemerintah Desa dengan Sistem Smart Kampung
di Kabupaten Banyuwangi)**

Yang disusun oleh Debora Ratna Swatyas telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 11 Februari 2022

TIM PENGUJI

Ketua


Dr. Dwi Cahyono, SE., M. Si. Akt
NPK. 99 01 289

Anggota I


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM
NPK. 02 03 499

Anggota II

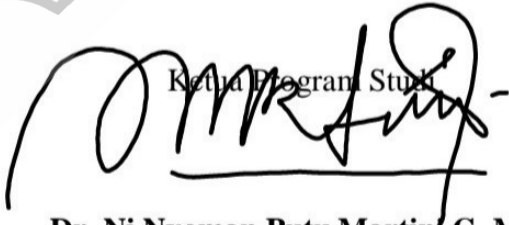

Dr. Nurul Oomariah, MM
NPK. 06 03 426

Direktur



Dr. Abadi Sanosra, SE., MM
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM
NPK. 02 03 499

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis 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 di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Jember, 11 Februari 2022
Mahasiswa



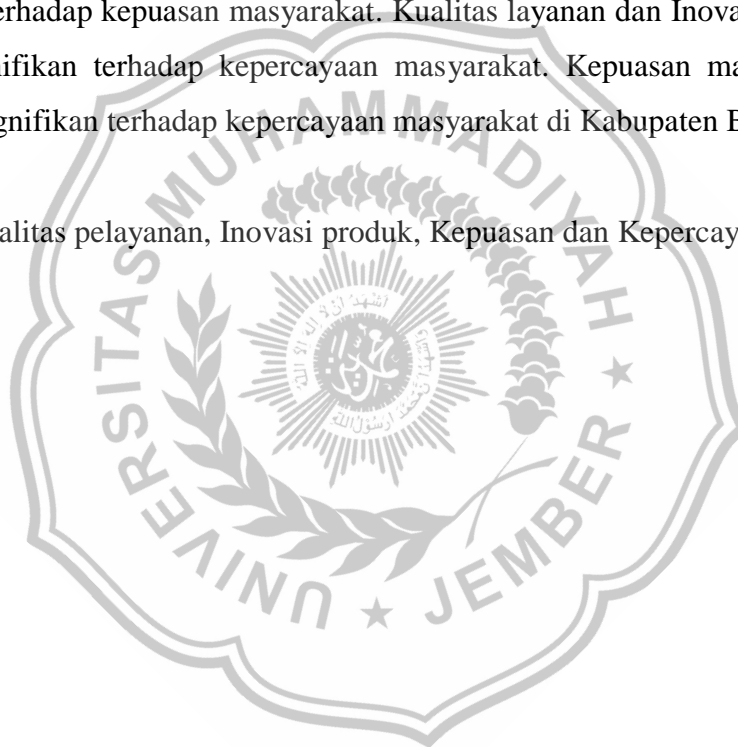
Debora Ratna Swatyas
NIM. 1920412052

ABSTRAK

Upaya pemanfaatan potensi desa untuk tujuan wisata semakin meningkat. Salah satu dari potensi yang dapat dikembangkan di wilayah desa di Kabupaten Banyuwangi adalah dengan penerapan Sistem *Smart Kampung*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dengan sistem *Smart Kampung* di Banyuwangi.

Populasi penelitian ini adalah seluruh populasi yang ada di 189 desa di Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah 1.549.412 jiwa. Sampel ditentukan berdasarkan pendapat Roscoe, dengan jumlah sampel 378 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, inovasi *Smart Kampung* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan dan Inovasi *Smart Kampung* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi.

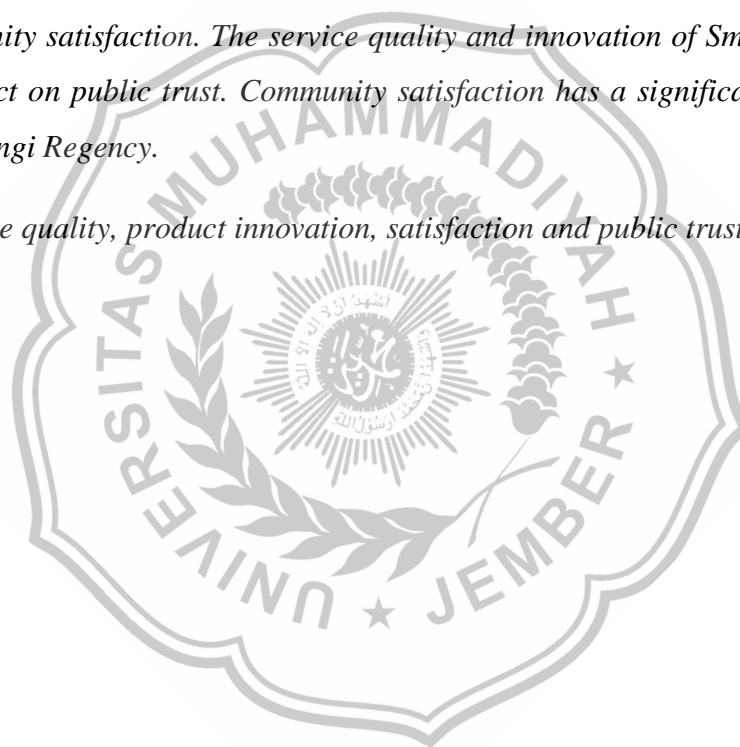
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Inovasi produk, Kepuasan dan Kepercayaan masyarakat



ABSTRACT

Efforts to exploit the potential of the village for tourism purposes are increasing. One of the potentials that can be developed in rural areas in Banyuwangi Regency is the application of the Smart Kampung System. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product innovation on community satisfaction and trust in the Village Government with the Smart Kampung system in Banyuwangi. The population of this study is the entire population in 189 villages in Banyuwangi Regency with a total of 1,549,412 inhabitants. The sample was determined based on Roscoe's opinion, with a total sample of 378 respondents. The analysis technique used is the Structural Equation Model (SEM) using WarpPLS 5.0. The results of data analysis indicate that the service quality variable, Smart Kampung innovation has a significant effect on community satisfaction, and has a significant effect on community satisfaction. The service quality and innovation of Smart Kampung have a significant effect on public trust. Community satisfaction has a significant effect on public trust in Banyuwangi Regency.

Keywords: *service quality, product innovation, satisfaction and public trust*



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Ungkapan syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan anugerahNya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pemerintah Desa dengan Sistem Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi).

Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. Hanafi,M.Pd , Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Abadi Sanosra,SE,MM selaku Direktur program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G.,MM selaku Kaprodi, sekaligus sebagai Pembimbing Utama dan Dr. Nurul Qomariah,MM selaku Pembimbing Pendamping, yang selalu bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
4. Dr. Dwi Cahyono, SE.,M.Si,Akt selaku ketua tim penguji,
5. Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kabupaten Banyuwangi, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Banyuwangi, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi.
6. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

Mengingat keterbatasan, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberi kekuatan dalam menyelesaikan Tesis ini. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca. Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pemerintah Desa Dengan Sistem Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi).”, dengan memuat Bab I sampai Bab V. Bab I berisi Pendahuluan, Bab II berisi Kajian Teori dan Hipotesis, Bab III berisi Metode Penelitian, Bab IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan dan Bab V berisi Kesimpulan dan Saran.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya dan bisa bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Jember, 11 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
ORISINALITAS TESIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori	16
2.1.1 Grand Theory	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.1.2.1 Strategi Pemasaran	18
2.1.3 Pelayanan Publik	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.1 Standar Pelayanan Publik	25
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.1.5 Inovasi Pemerintah Daerah	27
2.1.5.1 Indikator Inovasi	29
2.1.6 Kepuasan Masyarakat	30
2.1.6.1 Mengukur Kepuasan Masyarakat	31
2.1.6.2 Indikator Kepuasan	34
2.1.7 Kepercayaan Masyarakat	35
2.1.7.1 Indikator Kepercayaan	36

2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Pengembangan Hipotesis	61
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	61
2.3.2 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah terhadap Kepuasan Masyarakat	63
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat	64
2.3.4 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah terhadap Kepercayaan Masyarakat	65
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat	66
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat	67
2.3.7 Pengaruh Inovasi Pemerintah Daerah terhadap Kepercayaan Masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat	69
2.4 Kerangka Konseptual	70
BAB III METODE PENELITIAN	73
3.1 Desain Penelitian	73
3.2 Fokus Penelitian	74
3.3 Variabel Penelitian	74
3.4 Definisi Operasional	75
3.5 Jenis Dan Sumber Data	78
3.6 Populasi Dan Sampel	79
3.6.1 Populasi	79
3.6.2 Sampel	79
3.7 Teknik Pengumpulan Data	81
3.8 Teknik Pengolahan Data	82
3.9 Teknik Analisis	83
3.9.1 Analisis Deskriptif	83
3.9.2 Uji Hipotesis	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	88
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	88
4.2 Karakteristik Responden	89
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	90
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	91
4.3.1 Variabel Kualitas Layanan (X1)	91

4.3.2 Variabel Inovasi Pemerintah Daerah (X2).....	92
4.3.3 Variabel Kepuasan Masyarakat (Z)	93
4.3.4 Variabel Kepercayaan masyarakat (Y)	93
4.4 Hasil Analisa Data	94
4.4.1 Evaluasi <i>Outer</i> Model	94
4.4.1.1 Uji Validitas	94
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	96
4.4.2 Evaluasi <i>Inner</i> Model	97
4.4.2.1 Uji Hipotesis	97
4.4.3 Rangkuman Uji Hipotesis	103
4.5 Pembahasan	104
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat	104
4.5.2 Pengaruh Inovasi pemerintah daerah terhadap Kepuasan Masyarakat	105
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan masyarakat	106
4.5.4 Pengaruh Inovasi pemerintah daerah terhadap Kepercayaan masyarakat	107
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan masyarakat	107
4.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat	109
4.5.7 Pengaruh Inovasi pemerintah daerah terhadap Kepercayaan masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DARTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Realisasi Penerima Bansos berdasarkan data yang ter input dalam Smart Kampung tahun 2020-2021	10
Tabel 1.2	Jenis program Smart Kampung	11
Tabel 1.3	Data jumlah Keluhan Masyarakat Tentang Layanan Smart Kampung	12
Tabel 2.1	Penelitian Moenardy, dkk (2016)	38
Tabel 2.2	Penelitian Huang (2017)	39
Tabel 2.3	Penelitian Taeshik (2018)	40
Table 2.4	Penelitian Gito dan Muthohar (2018)	41
Table 2.5	Penelitian Nurul (2012)	42
Table 2.6	Penelitian Ashari (2019)	43
Table 2.7	Penelitian Aspiyah (2021)	44
Table 2.8	Penelitian Sukmawati dan Massie (2015)	45
Table 2.9	Penelitian Maradita dan Rusni (2020)	46
Table 2.10	Penelitian Afriyani dan Muhajirin (2021)	47
Table 2.11	Penelitian Gunasti (2014)	48
Table 2.12	Penelitian Rukmana (2019)	49
Table 2.13	Penelitian Elrado (2014)	50
Table 2.14	Penelitian Al Hasin (2017)	51
Table 2.15	Penelitian Ardiyanto (2014)	52
Table 2.16	Penelitian Rahman dan Rusmansyah (2021)	53
Table 2.17	Penelitian Rusbandi (2016)	54
Table 2.18	Penelitian Sukarmendan Wulandri (2013)	55
Table 2.19	Penelitian Rahman (2019)	56
Table 2.20	Penelitian Al Qohirie (2020)	57
Table 2.21	Penelitian Al Hasin (2017)	58
Table 2.22	Penelitian Miati (2019)	59
Table 2.23	Penelitian Qurroty (2014)	60
Table 2.24	Penelitian Norhermaya dan Soesanto (2016)	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Table 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	90
Table 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	90
Table 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1)	91

Table 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Inovasi pemerintah daerah (X2)	92
Tabel 4.6	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Z)	93
Table 4.7	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan masyarakat (Y)	94
Table 4.8	<i>Combined loadings and cross-loadings</i>	95
Table 4.9	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	96
Table 4.10	Uji Reliabilitas	96
Table 4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	97
Table 4.12	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	99
Table 4.13	<i>Total Effects</i>	100
Table 4.14	Uji Model Penelitian	102
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi	103
Table 4.16	Rangkuman Uji Hipotesis	104



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Grand Theory</i>	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	72
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	101



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	118
Lampiran 2 Deskripsi Penelitian.....	122
Lampiran 3 Hasil Analisa Data	134

