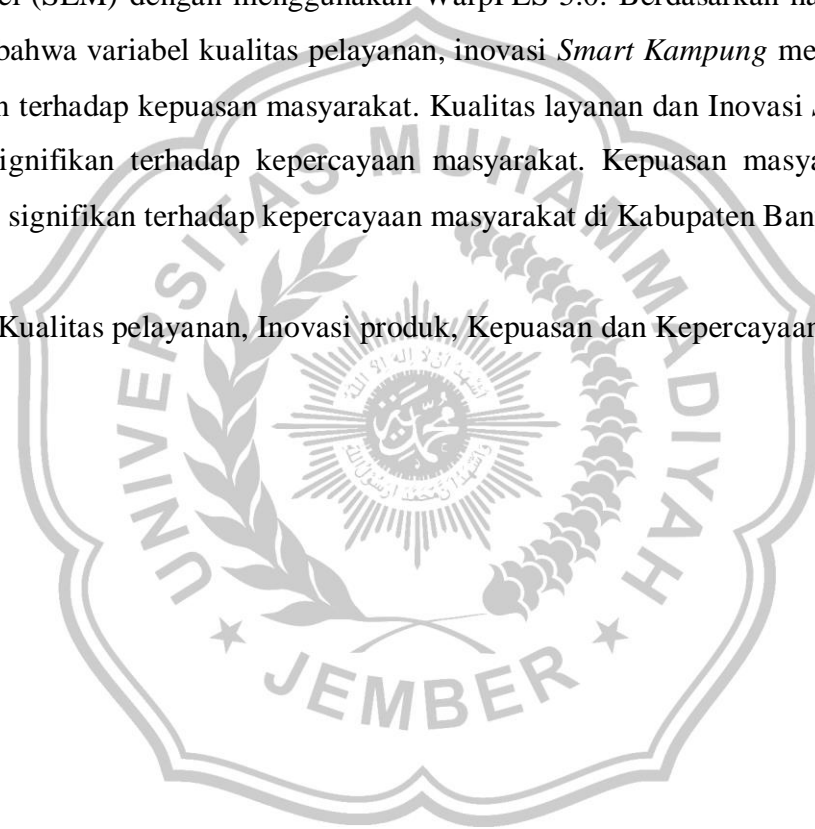


ABSTRAK

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*

