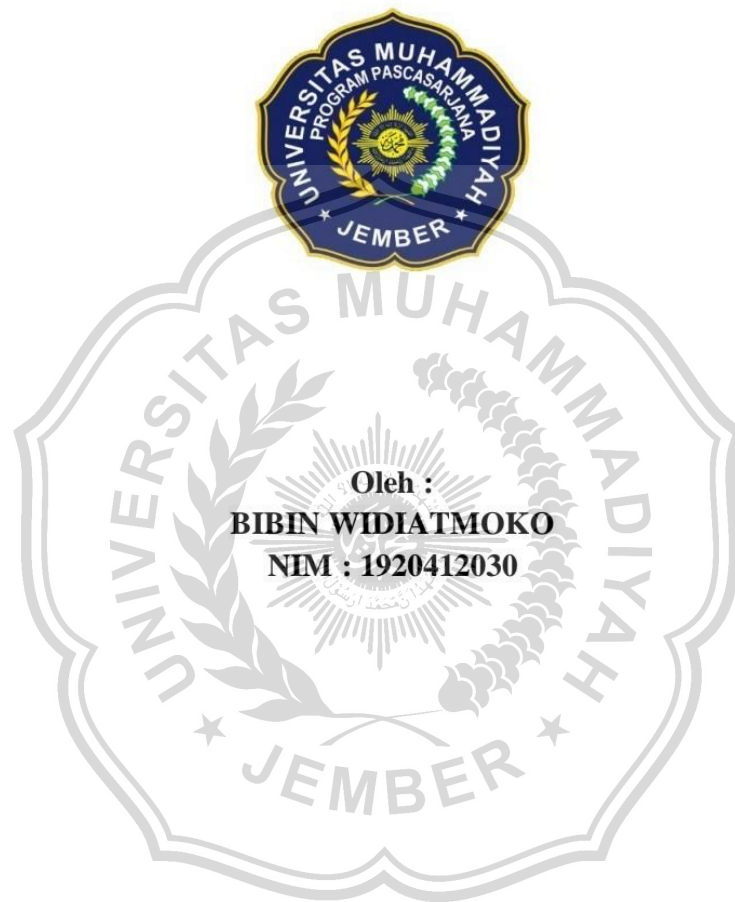


**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus pada Lounge PEMDA Banyuwangi)**

**TESIS**



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

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus pada Lounge PEMDA Banyuwangi)**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM)  
pada program studi Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

**BIBIN WIDIATMOKO  
NIM : 1920412030**

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


## PERSETUJUAN PEMBIMBING


Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :


**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Lounge PEMDA Banyuwangi)**

Yang disusun oleh Bibin Widiatmoko telah disetujui untuk dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada tanggal 18 Februari 2022

Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping



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

  
Dr. H. Nursaid, S.T., M.M.  
NPK. 15 09 701

## PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**  
(Studi Kasus Pada Lounge PEMDA Banyuwangi)

Yang disusun oleh Bibin Widiatmoko telah dipertahankandi depan Tim Penguji  
pada tanggal 18 Februari 2022

Tim Penguji

Ketua



**Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**  
NPK. 01 09 289

Anggota I



**Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M.**  
NPK. 05 09 478

Anggota II



**Dr. H. Nursaid, S.T., M.M.**  
NPK. 15 09 701

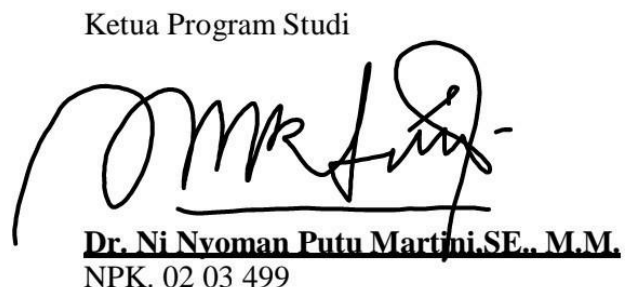
Mengesahkan :

Direktur



**Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M.**  
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi



**Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, M.M.**  
NPK. 02 03 499

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bibin Widiatmoko

NIM 1920412030

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Lounge PEMDA Banyuwangi)** adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 18 Februari 2022

Mahasiswa,



**Bibin Widiatmoko**  
NIM. 1920412030

## ABSTRAK

Teknologi yang semakin canggih, salah satu pengembangan yang signifikan adalah electronic government. Electronic government adalah salah satu bentuk teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet, dalam pengaruh terjadinya perkembangan globalisasi di era modern. Saat ini electronic government menjadi salah satu penerapan di berbagai kalangan negara maju maupun negara berkembang. Pemerintahan elektronik yang berbasis internet menjadi suatu kemajuan dalam layanan di sektor publik. Pada dasarnya aplikasi electronic government menjadi suatu kebutuhan dasar bagi masyarakat saat ini, sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang cepat, akurat dan terjangkau. Dalam konteks inovasi layanan sektor publik dapat mengubah kualitas layanan di sektor publik. Salah satu diantaranya adalah PEMKAB Banyuwangi yang telah mengembangkan pemerintahan elektronik. Kantor Sekretariat Pemkab Banyuwangi kini punya fasilitas khusus buat para tamu yang datang ke area kantor tersebut. Fasilitas tersebut adalah sebuah lounge atau ruang tunggu yang eksklusif dan nyaman. Namanya Lounge Pelayanan Publik. Di ruang ini, semua tamu bisa mengakses berbagai data yang diperlukan di lingkungan Pemkab Banyuwangi. Lounge ini juga merupakan salah satu upaya untuk membudayakan transparansi di lingkungan Pemkab. Meski fasilitas yang diberikan pada Lounge sudah terbilang lengkap, namun layanan yang diberikan juga merupakan penambah tolak ukur tamu kedinasan yang datang. Memberikan layanan terbaik untuk para tamu kedinasan yang berkunjung menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah produk, yang mana dalam penelitian ini produknya merupakan Lounge PEMKAB Banyuwangi. Jika berhasil memasarkan Lounge dengan layanan yang memuaskan mendapatkan citra yang baik dimata pengunjung. Kepuasan tamu kedinasan akan tercermin dari kualitas layanan yang diberikan. Tamu kedinasan dalam melakukan kunjungan melakukan evaluasi terhadap Lounge tersebut berdasarkan harapannya saat sebelum berkunjung dan dibandingkan dengan apa yang mereka rasakan saat telah mengunjungi Lounge (kualitas layanan keseluruhan). Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak digunakan sebagai acuan riset dalam mengukur kepuasan adalah metode SERVQUAL (Service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. (1994). Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Penelitian ini berfokus pada bagaimana inovasi sebuah tempat dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan para pengunjungnya yang mempengaruhi banyaknya pengunjung yang datang.

Kata Kunci : Inovasi, Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pengunjung, Kabupaten Banyuwangi.

## ABSTRACT

Technology is increasingly sophisticated, one of the significant developments is electronic government. Electronic government is one form of internet-based information and communication technology, under the influence of the development of globalization in the modern era. Currently, electronic government is one of the applications in various circles of developed and developing countries. Internet-based electronic government is an advancement in public sector services. Basically, electronic government applications are a basic need for today's society, so that people can easily get information that is fast, accurate and affordable. In the context of public sector service innovation, it can change the quality of services in the public sector. One of them is the Banyuwangi PemKAB which has developed an electronic government. The Banyuwangi Regency Government Secretariat Office now has special facilities for guests who come to the office area. The facility is an exclusive and comfortable lounge or waiting room. Its name is Public Service Lounge. In this room, all guests can access various data needed within the Banyuwangi Regency Government. This lounge is also one of the efforts to cultivate transparency in the district government. Although the facilities provided at the Lounge are fairly complete, the services provided are also an addition to the benchmark for official guests who come. Providing the best for visiting official guests is a benchmark for the success of a product, which in this study is the Banyuwangi PEMKAB Lounge. If you succeed in marketing the Lounge with satisfactory service, you will get a good image in the eyes. the purpose of official guests will be to improve the quality of the services provided. Official guests when visiting the Lounge evaluate the Lounge based on their expectations before visiting and compared to how they felt when they visited the Lounge (overall service quality). One approach to service quality that is widely used as a research reference in measuring satisfaction is the SERVQUAL (Service quality) method developed by Parasuraman, et al. (1994). In one of the studies on SERVQUAL by Parasuraman, that there are five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This study focuses on how the innovation of a place and the quality of service provided can affect the satisfaction of its visitors which affects the number of visitors who come.

Keywords : Inovation, Service Quality, Visitor Satisfaction, Visitor Rate, Banyuwangi Recency.

## PERSEMBAHAN

Ungkapan syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan anugerahNya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Lounge PEMDA Banyuwangi).

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, MM selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan yang berarti dalam penyelesaian tesis.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G.,MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. H. Nursaid, MM selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si selaku Dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian menggunakan Lounge PEMDA Kabupaten Banyuwangi.
9. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2019/2020 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak



membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang telah kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini untuk itu mohon dimaafkan dan semoga bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan hidayat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEDINASAN DENGAN TINGKAT KUNJUNGAN KEDINASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Lounge PEMDA Banyuwangi).

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi inovasi dan kualitas pelayanan pada Lounge PEMDA Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan jumlah kunjungan dengan melihat kepuasan pengunjungnya. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

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, 18 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL .....	i
PERNYATAAN .....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
2.1. Klasifikasi Teori .....	9
2.2. Kajian Teori .....	10
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	21
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
3.1. Pendekatan Penelitian .....	29
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.3. Metode Pengambilan Sampel .....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5. Definisi Operasional .....	32
3.6. Uji Instrumen Penelitian .....	33

3.7. Metode Analisis Data .....	34
3.8. Uji Hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.2. Gambaran Karakteristik Responden .....	41
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	43
4.4. Evaluasi Outer Model .....	56
4.5. Teknik Analisis Data .....	61
4.6. Model Hipotesis .....	67
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	76



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Penelitian Vista Efanny Fillayata dan Mukaram, 2020 .....	14
Tabel 2.2 Penelitian Sri Ernawati dan Uty Kurniati, 2020 .....	15
Tabel 2.3 Penelitian Lyu and Choi, 2020 .....	15
Tabel 2.4 Penelitian Iis Miati, 2019 .....	16
Tabel 2.5 Penelitian Hacıyev, 2019 .....	16
Tabel 2.6 Penelitian Siskawati Rahman, 2019 .....	17
Tabel 2.7 Penelitian Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan, 2019 .....	17
Tabel 2.8 Penelitian Dony Eko Wirawan dan Ismunandar, 2020 .....	18
Tabel 2.9 Penelitian Shaupindo et al., 2021 .....	18
Tabel 2.10 Penelitian Reza Mochammad Yanuar, 2019 .....	18
Tabel 2.11 Penelitian Albari, 2020 .....	19
Tabel 2.12 Penelitian Ika Kusumasasti, 2017 .....	19
Tabel 2.13 Penelitian Hengky et al., 2020 .....	20
Tabel 2.14 Penelitian Kogabayev dan Maziliauskas, 2017 .....	20
Tabel 2.15 Ayu et al., 2020 .....	21
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 4.1. Daftar beberapa Kabupaten/Kota yang telah melakukan kunjungan dan melakukan studi pada Lounge PEMDA Kabupaten Banyuwangi .....	40
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.5. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Inovasi .....	44
Tabel 4.6. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Kualitas Layanan .....	46
Tabel 4.7. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Kepuasan Pengunjung .....	52
Tabel 4.8. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Tingkat Kunjungan ...	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Inovasi (X1) .....	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X.2) .....	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y) .....	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Tingkat Pengunjung (Z) .....	59
Tabel 4.13. Perbandingan AVE dengan Korelasi antar Variabel .....	60

Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Masing – Masing Variabel .....	61
Tabel 4.15. Model Fit .....	62
Tabel 4.16 .Combined Loading and Cross Loading .....	63
Tabel 4.17. Average Variance Extracted .....	64
Tabel 4.18. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	65
Tabel 4.19. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	66
Tabel 4.20. Total Effect .....	67
Tabel 4.21. Uji Model Penelitian .....	68
Tabel 4.22. Koefisien Determinasi .....	69
Tabel 4.23. Rangkuman Uji Hipotesis .....	70



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1. Jumlah Pengunjung Lounge PEMDA Banyuwangi .....	4
Gambar 2.1. Klasifikasi Teori .....	9
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	22
Gambar 4.1. Analisa Jalur .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	79
Lampiran 2 Deskripsi Penelitian .....	98
Lampiran 3 Hasil Analisa Data .....	101

