

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI *INTERVENING*
(Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)**

TESIS



Oleh :

**SARWITO
2020412029**

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

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI *INTERVENING*
(Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)**

TESIS

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



Oleh :

**SARWITO
2020412029**

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

PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : SARWITO

NIM : 2020412029

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : **Pengaruh Kualitas dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Kepercayaan Sebagai *Intervening* (Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)** 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 keberan 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 dimuka hokum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 25 November 2022

Yang menyatakan,



Sarwito

NIM. 2020412029

TESIS

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI *INTERVENING*
(Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)**

Oleh :

SARWITO
2020412029

Pembimbing:

Pembimbing Utama



Dr. Abadi Sanosra, MM
NPK. 05.09.478

Pembimbing Anggota



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM
NPK. 02.03.499

PENGESAHAN

Tesis berjudul : **PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI *INTERVENING* (Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)** telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at

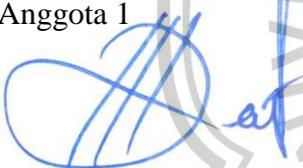
Tanggal : 25 November 2022

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,


Dr. Nurul Qomariah, SE, MM
NPK. 05.09.478

Anggota 1


Dr. Abadi Sanosra, MM
NPK. 05.09.478

Anggota 2

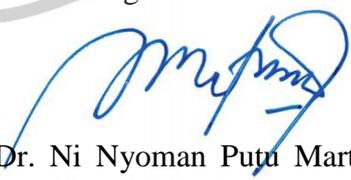

Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM
NPK. 02.03.499

Mengesahkan :


Direktur Program Pascasarjana,


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05.09.478

Ketua Program Studi


Dr. Ni Nyoman Putu Martini. G, MM
NPK. 02.03.499

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya :

1. Petugas Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso, yang telah memberikan supportnya dalam penyelesaian pembuatan tesis ini.
2. Keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat selesai tepat pada waktunya.
3. Teman-teman seangkatan 2020 Genap, yang selalu saling mendukung dan membantu disetiap kesulitan.
4. Semua Pihak

Maaf tidak bisa menyebutkan satu persatu, terimakasih semua kebaikan, perhatian, bantuan materi, jasa dan lain sebagainya, mudahan-mudahan kebaikan anda sekalian mendapat balasan dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI *INTERVENING***”.

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Bondowoso. 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.

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, SE, MM., selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Moh. Thamrin, SE, MM sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dorongan dan bimbingan demi terselesainya tesis ini.
4. Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku penguji yang banyak memberikan saran dan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
5. Dr. Ni Nyoman Putu Martini. G, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai penguji yang telah membantu dan memberikan dorongan sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik
6. Seluruh staf pengajar Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.

8. Rekan-rekan mahasiswa mahasiswa Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2020/2021 Genap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN TESIS	iv
PENGESAHAN TESIS	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1. Grand Theory	11
2.1.1.1 Pemasaran	14
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	16
2.1.2. Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.3. Inovasi layanan	21
2.1.3.1 Indikator Inovasi	22
2.1.4. Kepuasan Masyarakat	23
2.1.4.1 Mengukur Kepuasan Masyarakat	25
2.1.4.2 Indikator Kepuasan	27
2.1.5. Kepercayaan Masyarakat	28
2.1.5.1 Indikator Kepercayaan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Pengembangan Hipotesis	50
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan	50
2.3.2 Pengaruh Inovasi Terhadap Kepercayaan	51
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	52
2.3.4 Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan	53
2.3.5 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	55
2.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Melalui Kepuasan	56
2.3.7 Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Melalui Kepuasan	57

2.4 Kerangka Konseptual	58
BAB 3 METODE PENELITIAN	60
3.1 Desain Penelitian	60
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	61
3.3 Definisi Operasional	61
3.4 Jenis dan Sumber Data	65
3.5 Populasi dan Sampel	65
3.5.1 Populasi	65
3.5.2 Sampel	66
3.6 Teknik Pengumpulan Data	67
3.7 Teknik Pengolahan Data	68
3.8 Teknik Analisis	69
3.8.1 Analisis Deskriptif	70
3.8.2 Uji Hipotesis	71
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	74
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.2 Karakteristik Responden	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	78
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	79
4.3.1. Variabel Kualitas Layanan	79
4.3.2. Variabel Inovasi Layanan	80
4.3.3. Variabel Kepercayaan Pengunjung	83
4.3.4. Variabel Kepuasan Pengunjung	83
4.4 Evaluasi <i>Outer Model</i>	84
4.4.1 Uji Validitas	84
4.4.2 Uji Reliabilitas	86
4.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	86
4.5.1 Uji Hipotesis	86
4.5.2 Model Hipotesis	90
4.6 Pengujian Model Struktural	91
4.7 Rangkuman Uji Hipotesis	92
4.8 Pembahasan	93
BAB 5 KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
Daftar Pustaka	103
Lampiran –Lampiran	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra Survei Kepuasan Pengunjung	7
Tabel 1.2	Data Kunjungan Pengunjung Lapas Kelas IIB Bondowoso Tahun 2022	8
Tabel 2.1	Grand Teori	11
Tabel 2.2	Sukarmen, P., Sularso, R. A., & Wulandri, D. (2013)	31
Tabel 2.3	Gunasti, A. (2014)	32
Tabel 2.4	Elrado, H. (2014)	33
Tabel 2.5	Ardiyanto, R.B. (2014)	34
Tabel 2.6	Sukmawati, I., & massie, J.D. (2015).	35
Tabel 2.7	Rushandi (2016)	36
Tabel 2.8	Al Hasin, M. B. A. (2017)	37
Tabel 2.9	Luh Asih Utami, Ini Kadek Siska Rismala Dewi, Ida Ayu Reindivtia, Komang Desy Kristina	38
Tabel 2.10	Rukmana, p. H. (2019)	39
Tabel 2.11	Majid Ashari, A. (2019)	40
Tabel 2.12	Rahman, S. (2019).	41
Tabel 2.13	Handayani, L., & Suryani, N. (2019).	42
Tabel 2.14	Miati, I. (2019).	43
Tabel 2.15	Al Qohirie, M. I. (2020)	44
Tabel 2.16	Maradita, M. M., & Rusni, A. (2020).	45
Tabel 2.17	Afriyani, Y., & Muhajirin, M. (2021)	46
Tabel 2.18	Aspiyah, W. (2021).	47
Tabel 2.19	Afriyani, Y., & Muhajirin, M. (2021).	48
Tabel 2.20	Rahman, S., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021).	49
Tabel 2.21	Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019)	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas layanan (X1)	79
Tabel 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Inovasi layanan (X2)	81
Tabel 4.6	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan pengunjung (Z)	82
Tabel 4.7	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan pengunjung (Y)	83
Tabel 4.8	Combined loadings and cross-loadings	85
Tabel 4.9	<i>Average variances extracted</i>	85
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	87
Tabel 4.12	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	88
Tabel 4.13	Total Effects	89
Tabel 4.14	Uji Model Penelitian	91
Tabel 4.15	Rangkuman Uji Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	59
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Kabupaten Bondowoso	78
Gambar 4.2	Hasil Analisis Jalur	90

