

## ABSTRAK

Kepuasan pengunjung pada Lapas Kelas IIB sebagai Lembaga Pemasyarakatan perlu dievaluasi terkait kondisi new normal. Hasil pra survey menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung masih cukup rendah, sehingga perlu dilakukan kajian mendalam terkait masalah tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengunjung melalui kepercayaan pengunjung sebagai Variabel *intervening* pada pengunjung lapas kelas IIB Kabupaten Bondowoso. Jumlah sampel penelitian ini adalah 120 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengunjung, inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengunjung, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, kepercayaan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara tidak langsung kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung melalui kepercayaan pengunjung.

**Kata Kunci :** Kualitas layanan, Inovasi layanan, Kepercayaan pengunjung dan Kepuasan pengunjung



## ABSTRACT

*Visitor satisfaction at Class IIB prisons as correctional institutions needs to be evaluated in relation to the new normal conditions. The results of the pre-survey show that the level of visitor satisfaction is still quite low, so it is necessary to carry out an in-depth study regarding this problem. The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service quality and service innovation on visitor satisfaction through visitor trust as an intervening variable for class IIB prison visitors in Bondowoso Regency. The number of samples in this study were 120 respondents. The analysis technique used is the Structural Equation Model (SEM) using WarpPLS 7.0. The results of the data analysis show that the variable service quality has a significant effect on visitor trust, service innovation has a significant effect on visitor trust, service quality has a significant effect on visitor satisfaction, service innovation has a significant effect on visitor satisfaction, visitor trust has a significant effect on visitor satisfaction. Indirectly service quality and service innovation have a significant effect on visitor satisfaction through visitor trust.*

**Keywords:** *Service quality, service innovation, visitor trust and visitor satisfaction*

