

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna, kemudahan layanan, dan kenyamanan layanan terhadap minat kunjung ulang, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada Unit Metrologi Legal Kabupaten Banyuwangi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis explanatory research. Populasi penelitian terdiri dari 245 pengguna/pengusaha, dengan jumlah sampel sebanyak 152 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan bantuan perangkat lunak WarpPLS 8.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna, kemudahan layanan, dan kenyamanan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang. Selain itu, kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang, serta mampu memediasi secara signifikan pengaruh pengalaman pengguna, kemudahan layanan, dan kenyamanan layanan terhadap minat kunjung ulang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin positif pengalaman, kemudahan, dan kenyamanan yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan, yang pada gilirannya mendorong pengguna untuk melakukan kunjungan ulang. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola Unit Metrologi Legal untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan melalui kejelasan informasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan kenyamanan fisik, serta penguatan interaksi sosial yang positif. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas, khususnya pada layanan publik.

Kata kunci: pengalaman pengguna, kemudahan layanan, kenyamanan layanan, kepuasan pengguna, minat kunjung ulang

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of user experience, service convenience, and service comfort on revisit intention, with user satisfaction as an intervening variable at the Legal Metrology Unit of Banyuwangi Regency. The research employed a quantitative approach with an explanatory research design. The population consisted of 245 users/entrepreneurs, with a sample of 152 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the aid of WarpPLS 8.0 software. The results indicate that user experience, service convenience, and service comfort have a positive and significant effect on user satisfaction, as well as a positive and significant effect on revisit intention. Furthermore, user satisfaction has a positive and significant effect on revisit intention and significantly mediates the influence of user experience, service convenience, and service comfort on revisit intention. These findings suggest that the more positive the user's experience, the more convenient and comfortable the service, the higher the satisfaction level, which in turn encourages users to revisit the service. Practically, the results provide implications for the management of the Legal Metrology Unit to maintain and enhance service quality through clear information, simplified procedures, improved physical comfort, and strengthened positive social interactions. Theoretically, this study reinforces the concept that user satisfaction is a key factor in building loyalty, particularly in public service sectors.

Keywords: *user experience, service convenience, service comfort, user satisfaction, revisit intentions*