

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA, KEMUDAHAN
LAYANAN, DAN KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP
MINAT KUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Unit Metrologi Legal Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

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



Oleh:

**Aulia Nuril Isnia
NIM 2420414011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA, KEMUDAHAN
LAYANAN, DAN KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP
MINAT KUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Unit Metrologi Legal Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

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



Oleh:

**Aulia Nuril Isnia
NIM 2420414011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AULIA NURIL ISNIA

NIM : 2420414011

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: Pengaruh Pengalaman Pengguna, Kemudahan Layanan, dan Kenyamanan Layanan terhadap Minat Kunjung Ulang dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi pada Unit Metrologi Legal Kabupaten 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 dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Februari 2025

Yang menyatakan,



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TESIS

PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA, KEMUDAHAN LAYANAN,
DAN KENYAMANAN LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Unit Metrologi Legal Kabupaten Banyuwangi)

Oleh :

AULIA NURIL ISNIA

2420414011

Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Dr. Haris Hermawan, SE., MM.
NPK. 1968101011503640

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Pengalaman Pengguna, Kemudahan Layanan, dan Kenyamanan Layanan terhadap Minat Kunjung Ulang dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi pada Unit Metrologi Legal Kabupaten Banyuwangi) telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 11 Agustus 2025
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji:
Ketua

Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun.
NPK. 1973100911139340

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Dr. Haris Hermawan, S.E., MM.
NPK. 1968101011503640

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

Dr. Budi Santoso, SE, MM. M.Akun.
NPK. 1973100911139340

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Pengalaman Pengguna, Kemudahan Layanan, dan Kenyamanan Layanan terhadap Minat Kunjung Ulang dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi pada Unit Metrologi Legal Kabupaten Banyuwangi).

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Minat Kunjung Ulang. 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. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE, MM. M.Akun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Nurul Qomariah, MM. sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Haris Hermawan, SE., MM. sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah

banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

7. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2024/2025 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Kepala Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kab. Banyuwangi, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta seluruh responden penelitian ini.
10. 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 menjadi koreksi untuk karya yang akan datang dan semoga ini bermanfaat serta dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 11 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 <i>Grand Theory Planned Behavior</i> (TPB)	14
2.1.2 Minat Kunjung Ulang	16
2.1.2.1 Definisi Minat Kunjung Ulang.....	16
2.1.2.2 Indikator Minat Berkunjung Kembali	18
2.1.3 Kepuasan	18
2.1.3.1 Definisi Kepuasan	18
2.1.3.2 Indikator Kepuasan	20
2.1.4 Pengalaman Pengguna	21
2.1.4.1 Definisi Pengalaman	21
2.1.4.2 Indikator Pengalaman.....	23
2.1.5 Kemudahan Layanan.....	24
2.1.5.1 Definisi Kemudahan Layanan.....	24
2.1.5.2 Indikator Kemudahan Layanan	26
2.1.6 Kenyamanan Layanan	26
2.1.6.1 Definisi Kenyamanan Layanan	26
2.1.6.2 Indikator Kenyamanan Layanan	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2.1 Penelitian Hafidz & Nabilah (2024)	29
2.2.2 Penelitian Ryansa dkk. (2023)	30
2.2.3 Penelitian Sari dkk. (2023).....	31
2.2.4 Penelitian Zuhro dkk. (2021)	32
2.2.5 Penelitian Indrawati & Pattinama (2021).....	33
2.2.6 Penelitian Fiona & Hidayat (2020)	34
2.2.7 Penelitian Suryatenggara dkk., (2022)	35
2.2.8 Penelitian Londa dkk. (2022).....	36
2.2.9 Penelitian Chusnah & Indriana (2020).....	37
2.2.10 Penelitian Sayeti dkk. (2022)	38
2.2.11 Penelitian Wahsil dkk. (2023)	39
2.2.12 Penelitian Asri dkk. (2022)	40

2.2.13 Penelitian Baehaqi dkk. (2022)	41
2.2.14 Penelitian Khotimah & Astuti (2022)	42
2.2.15 Penelitian Ramadania dkk. (2021)	43
2.2.16 Penelitian Meyta Dewi dkk. (2021)	44
2.2.17 Penelitian Febrian dkk. (2021)	45
2.2.18 Penelitian Seo & Lee (2021)	46
2.2.19 Penelitian Azizah & Fathor (2024)	47
2.2.20 Penelitian Kharolina & Transistari (2021)	48
2.3 Kerangka Konseptual	48
2.4 Pengembangan Hipotesis	50
2.4.1 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna	50
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna	51
2.4.3 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pengguna	52
2.4.4 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Kunjung Ulang	53
2.4.5 Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Kunjung Ulang	53
2.4.6 Pengaruh Kenyamanan Layanan Terhadap Minat Kunjung Ulang	54
2.4.7 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Kunjung Ulang	55
2.4.8 Pengaruh Pengalaman Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	56
2.4.9 Pengaruh Pengalaman Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	57
2.4.10 Pengaruh Kenyamanan Layanan Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	58
BAB 3 METODE PENELITIAN	59
3.1 Desain Penelitian	59
3.2 Fokus Penelitian	60
3.3 Variabel Penelitian	60
3.4 Definisi Operasional	61
3.4.1 Dimensionalisasi Variabel Pengalaman Pengguna (X1)	62
3.4.2 Dimensionalisasi Variabel Kemudahan Layanan (X2)	63
3.4.3 Dimensionalisasi Variabel Kenyamanan Layanan (X3)	63
3.4.4 Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna (Z)	64
3.4.5 Dimensionalisasi Variabel Minat kunjung ulang pemohon (Y)	65
3.5. Jenis dan Sumber Data	65
3.6 Populasi dan Sampel	66
3.6.1 Populasi	66
3.6.2 Sampel	67
3.7 Metode Pengumpulan Data	68
3.8 Teknik Analisis	70
3.8.1 Analisis Deskriptif	70
3.8.2 Uji Hipotesis	72
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	76
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	76
4.2 Karakteristik Responden	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	79
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	80
4.3.1 Variabel Pengalaman (X1)	80
4.3.2 Variabel Kemudahan Layanan (X2).....	83
4.3.3 Variabel Kenyamanan Layanan (X3)	85
4.3.4 Variabel Kepuasan Pengguna (Z).....	87
4.3.5 Variabel Minat Kunjung Ulang Pengguna (Y).....	90
4.4 Hasil Analisa Data.....	92
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	92
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	95
4.5. Pembahasan.....	103
4.5.1 Pengaruh Pengalaman Terhadap Kepuasan Pengguna.....	103
4.5.2 Pengaruh Kemudahan layanan Terhadap Kepuasan pengguna.....	104
4.5.3 Pengaruh Kenyamanan layanan Terhadap Kepuasan pengguna.....	106
4.5.4 Pengaruh Pengalaman Terhadap Minat kunjung ulang pengguna.	107
4.5.5 Pengaruh Kemudahan layanan Terhadap Minat kunjung ulang pengguna.....	109
4.5.6 Pengaruh Kenyamanan layanan Terhadap Minat kunjung ulang pengguna.....	110
4.5.7 Pengaruh Kepuasan pengguna Terhadap Minat kunjung ulang pengguna.....	111
4.5.8 Pengaruh pengalaman terhadap Minat kunjung ulang pengguna melalui Kepuasan pengguna	113
4.5.9 Terdapat Pengaruh Kemudahan layanan terhadap Minat kunjung ulang pengguna melalui Kepuasan pengguna.....	114
4.5.10 Terdapat Pengaruh Kenyamanan layanan terhadap Minat kunjung ulang pengguna melalui Kepuasan pengguna.....	115
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Layanan Tera Ulang	3
Tabel 2.1 Penelitian Hafidz & Nabilah (2024).....	29
Tabel 2.2 Penelitian Ryansa dkk. (2023).....	30
Tabel 2.3 Penelitian Sari dkk. (2023).....	31
Tabel 2.4 Penelitian Zuhro dkk. (2021)	32
Tabel 2.5 Penelitian Indrawati & Pattinama (2021).....	33
Tabel 2.6 Penelitian Fiona & Hidayat (2020)	34
Tabel 2.7 Penelitian Suryatenggara dkk. (2022)	35
Tabel 2.8 Penelitian Londa dkk. (2022).....	36
Tabel 2.9 Penelitian Chusnah & Indriana (2020).....	37
Tabel 2.10 Penelitian Sayeti dkk. (2022)	38
Tabel 2.11 Penelitian Wahsil dkk. (2023).....	39
Tabel 2.12 Penelitian Asri dkk. (2022).....	40
Tabel 2.13 Penelitian Baehaqi dkk. (2022)	41
Tabel 2.14 Penelitian Khotimah & Astuti (2022).....	42
Tabel 2.15 Penelitian Ramadania dkk. (2021)	43
Tabel 2.16 Penelitian Meyta Dewi dkk. (2021)	44
Tabel 2.17 Penelitian Febrian dkk. (2021).....	45
Tabel 2.18 Penelitian Seo & Lee (2021)	46
Tabel 2.19 Penelitian Azizah & Fathor (2024).....	47
Tabel 2.20 Penelitian Kharolina & Transistari (2021)	48
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian).....	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Pengalaman (X1)	81
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kemudahan Layanan (X2)	83
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kenyamanan Layanan (Z)	85
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Z)	87
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Kunjung Ulang Pengguna (Y)	90
Tabel 4.9 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	93
Tabel 4. 10 Average variances extracted	94
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	95
Tabel 4.13 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	98
Tabel 4.14 <i>Total Effects</i>	99
Tabel 4.15 Uji Model Penelitian	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	77
Gambar 4.2 Model Hipotesis	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 2. Tabulasi Data	133
Lampiran 3. Deskriptif Penelitian	139
Lampiran 4. Uji Validitas	144
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	145
Lampiran 6. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	146
Lampiran 7. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	147
Lampiran 8. Total Effect	148
Lampiran 9. Model fit	149

