

## ABSTRAK

Penelitian tentang pengaruh inovasi dan kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat di Kelurahan Summersari Kabupaten Jember. Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh signifikan antara inovasi layanan, kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Summersari. Jumlah responden adalah 143 orang yang merupakan warga masyarakat Kelurahan Summersari yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini dilakukan bulan Desember 2018-Februari 2019. Jenis data penelitian adalah data primer berupa kuesioner. Teknik analisa data dengan menggunakan structural equation modeling dengan software Warp PLS 5.0.

Hasil penelitian menunjukkan koefisien pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat adalah  $\beta$  0,36 dan p value  $< 0,01$ . Pengaruh ini signifikan karena nilai p value nya lebih kecil dari 0,05. Koefisien kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan  $\beta$  0,42 dan nilai p value  $< 0,01$ . Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat adalah  $\beta$  0,02 dengan p value 0,07. Pengaruh ini tidak signifikan karena nilai p value lebih besar dari 0,05. Koefisien kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat adalah  $\beta$  0,27 dengan p value  $< 0,01$ . Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Koefisien pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat adalah  $\beta$  0,52 dengan p value  $< 0,01$ . Pengaruh ini signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Nilai  $R^2$  untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,55 atau 55 % dipengaruhi oleh inovasi dan kualitas layanan, sedangkan Nilai  $R^2$  untuk variabel kepercayaan masyarakat adalah 0,67 atau 67 % dipengaruhi oleh variabel inovasi, kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uji pengaruh tidak langsung (*path analysis*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara inovasi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,313 dan nilai p value  $< 0,001$ . Pengaruh tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh inovasi terhadap kepercayaan masyarakat. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien 0,486 dan p value 0,01. Pengaruh tersebut dikatakan signifikan karena nilai p value lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dapat menguatkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat.

**Kata kunci: Kualitas layanan, Inovasi Produk, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat**