

**Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi**

**Mochamad Muzaki<sup>1</sup>, Ni Nyoman Putu Martini<sup>2</sup>, Arik Susbiyani<sup>3</sup>, Nurul Qomariah<sup>4</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember<sup>1,2,3,4</sup>

Email : mmuzaqy1@gmail.com<sup>1</sup>, ninyomanputu@unmuhjember.ac.id<sup>2</sup>

**Abstract**

*Public trust is important in order to achieve clean government and good governance. These goals are achieved through providing high-quality services that are enjoyed by the public and through innovation that leads to community satisfaction. We will to investigated the service quality and new service innovation affect public trust, with satisfaction as a possible intervention variable. We will to observe the people who work in the Department of Population and Civil Registration in Banyuwangi Regency during March-June 2022. This study is a quantitative study focusing on civil registration in Banyuwangi. This study includes 1.351.168 people living in Banyuwangi, Indonesia, and a sample was chosen using a purposive sampling technique to include as many respondents as possible who have used population service innovations. A questionnaire will used to make a primary data, with respondents rating their agreement on a Likert scale. Path analysis is a data analysis technique that can be used to explore relationships between different variables. The results show that service quality make a positive and significant impact on community satisfaction, service innovation make a positive and significant impact on community satisfaction, community satisfaction make a positive and significant impact on trust, and repair quality contains a positive and significant impact on trust Significant impact, service innovation incorporates a positive and signnificant impact on trust, service quality features a positive and significant indirect impact on trust through community satisfaction Service innovation includes a positive and significant indirect impact on charitable trust through community satisfaction with service Significant indirect effects.*

**Keywords:** *Service Quality, Innovation, Satisfaction, Public Trust*

**1.Pendahuluan**

Sinergitas dari pemerintah maupun masyarakat diperlukan untuk mewujudkan *clean government* dan *good governance*, untuk itu penting sekali untuk menumbuhkan rasa saling percaya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah merupakan unsur penting dalam roda pemerintahan agar pemerintah

dapat berjalan efektif dan efisien.

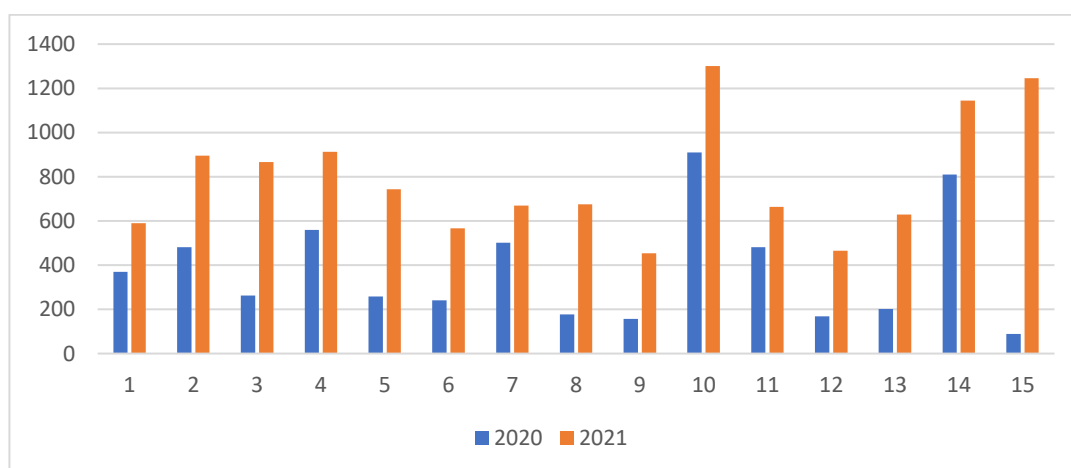
Taufiqurokhman dan Satispi (2018), menjelaskan perbaikan dalam kinerja birokrasi pelayanan sektor publik akan berimplikasi besar khususnya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Langkah pemerintah dalam membahagiakan masyarakat pada pelayanan kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi-inovasi kreatif sangat diapresiasi dalam rangka meningkatkan kepuasan dan lebih jauh lagi menumbuhkan kepercayaan masyarakat terutama untuk membangun *clean government* dan juga *good governance*. Namun tentunya langkah tersebut harus didasarkan dengan teori dan strategi yang baik karena tentu tidak mudah untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat Indonesia yang memiliki budaya yang heterogen.

Menurut Widyastuti (2017), kepercayaan merupakan faktor penting untuk membangun perasaan ingin kembali untuk terus mewujudkan hubungan dimasa depan dengan objek tertentu. Selanjutnya Widyastuti (2017) menjelaskan kepercayaan yang dibangun pada kepuasan sangat penting diterapkan. Sedangkan menurut Hernon, dkk (2015), menyampaikan bahwa “*Customers maybe are not always right, but we most appreciate the feedback they provide. Keeping customers happy is essential to any organization's success. It is important to do whatever we can to keep them satisfied, so they still loyal and support us in the future. If customers are a valuable resource, it's worth the effort to keep them coming back.*”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat perlu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya terkait kepuasan masyarakat, Kotler dan Keller berpendapat “*product, quality in service, satisfaction from cutomers, and organization profitability are connected*” hal ini dimaksudkan bahwa ada keterkaitan antara kualitas dan kepuasan masyarakat. Sedangkan Carayannis, dkk (2015) menyampaikan “*The innovation should be guided by a market-based approach that takes into account both opportunities and customer needs*”. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa inovasi juga berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Dari teori-teori tersebut, kepercayaan dapat ditingkatkan dengan melakukan upaya

peningkatan kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan masyarakat. Langkah ini pun telah dilakukan oleh pemerintah.

Dinasa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi tentu menginginkan penerapan peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan dengan slogan membahagiakan masyarakat. Karena upaya tersebut adalah salah satu langkah dalam mewujudkan *clean government* dan *good governance* dengan peningkatan kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat. Tidak berhenti disitu, mereka juga mengupayakan peningkatan pelayanan dalam hal kualitas dan inovasi pelayanan. Namun ada fenomena menarik, data menunjukkan ditengah upaya tersebut, masih banyak masyarakat yang mengeluh pada pelayanan kependudukan sesuai dengan data survei kepuasan masyarakat pada pada tahun 2020 dan tahun 2021.



Sumber : Dinasa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dan diolah peneliti 2022

Gambar 1.1 Tingkat Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap pelayanan kependudukan pada Tahun 2020 dan 2021

Data tersebut mengungkap masih banyaknya masyarakat yang kurang puas ketika dilayani di Dinasa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, padahal telah dilakukan berbagai macam upaya untuk mengurangi rasa tidak puas tersebut, sehingga fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti.

Penelitian oleh Huddin, (2019); Fajarini dan Meria (2020); Pribadi (2020); Ashari, (2020); Swatyas, (2021) mengkonfirmasi terdapat pengaruh positif dan juga

pengaruh secara signifikan dari variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. Namun menurut penelitian dari Khasanah, (2019); Qohirie (2020) menyimpulkan bahwa menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang melalui kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

Selanjutnya penelitian oleh Ashari, (2020); Swatyas, (2021) yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat Namun menurut penelitian dari Aspiyah, (2021) menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan selanjutnya menurut Hidayati, (2014) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

Dari penelitian terdahulu tersebut didapatkan *research gap* terkait hubungan dari kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sehingga menarik untuk diteliti dan mencari kesimpulan yang sesuai dengan kondisi riil.

Berdasarkan fenomena pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, serta adanya *research gap* pada uraian diatas maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah “terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?”
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?

5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi?

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 Pendekatan Penelitian**

Sandu dan Sodik (2015) menuliskan bahwa penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan kegiatan yang mengkhususkan pada sistematika, keterencanaan dan keterstrukturatan dengan sangat jelas mulai dari penelitian awal sampai dengan desain penelitiannya. selanjutnya pendekatan yang dipakai mempergunakan metode kuantitatif sebagai alat uji untuk dapat menyimpulkan hasil hipotesis dengan analisis dan uji yang telah ditentukan. Dengan menggunakan 2 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan inovasi pelayanan (X2), variabel terikat kepercayaan masyarakat (Y) dan kepuasan masyarakat (Z) sebagai variabel intervening/moderating. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi Jangka waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama bulan Maret - Mei 2022.

### **2.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut priyono (2014), yang dimaksud dengan populasi merupakan keseluruhan satuan yang hendak dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini penduduk kabupaten Banyuwangi yang telah berumur lebih dari 17 tahun pada tahun 2022 merupakan populasi. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi per maret 2022 adalah 1.351.168 Jiwa. Selanjutnya menurut priyono (2014), sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel yang digunakan didapat dengan menggunakan teknik metode *non probability sample* dengan teknik *purposive sample*. Dan menggunakan questioner

pada 400 responden dengan skala likert dalam pengumpulan data primernya.

### 2.3 Teknik Analisis Data

Pendekatan *multivariate* digunakan karena pada penelitian ini yang dianalisa terdiri lebih dari satu variabel dan salah satu analisisnya menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Model struktural membantu memberikan penjelasan mengenai suatu hubungan liner antar variabel. (Musyaffi, dkk. 2021). Penelitian ini akan dipergunakan variabel antara lain variabel kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan sebagai variabel bebas, untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat sehingga termasuk dalam analisis regresi. Karena memiliki variabel bebas yang lebih dari satu maka dipergunakan *analisis regresi* berganda dengan menggunakan teknik PLS (Partial Least Square) memakai software *WARPPLS 7.0* untuk uji analisisnya. Beberapa uji yang digunakan antara lain: *outer model*, *inner model* dan uji hipotesis.

Pada uji *outer model* akan diuji terkait *validitas* dan *reliabilitas* data. Untuk *validitas* akan dianalisa hasil *crossloading* dan akar *AVE* untuk menganalisa validitas baik secara *discriminant* atau *convergent*. Dikatakan valid secara *convergent* jika nilai *cross loading* > 0.7 dan nilai *AVE* > 0.5 (Sekaran dan Bougie, 2016).

Sedangkan pada *inner model* akan dilakukan analisa terkait *r-square*, *path coefficient* dan model fit. Kemudian akan dilakukan pengujian hipotesa menggunakan hasil data yang telah valid dan reliabel (Sekaran dan Bougie, 2016).

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1 *outer model*

Dalam analisa ini akan di analisa *validitas* dan *reliabilitas* dengan menggunakan hasil cross loading dan akar AVE. Dikatakan *convergent* jika hasil dari *loading* > 0.7 dan nilai *AVE* > 0.5 (Sekaran dan Bougie, 2016).

**Tabel 3.1 Nilai Cross Loading**

indikator	Variabel X1	Variabel X2	Variabel Z	Variabel Y	SE	p-value	Keterangan
X1.1	[0.774]	-0.015	0.153	-0.168	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X1.2	[0.801]	0.067	-0.115	0.108	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7

indikator	Variabel X1	Variabel X2	Variabel Z	Variabel Y	SE	p-value	Keterangan
X1.3	[0.756]	0.023	-0.163	0.045	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X1.4	[0.796]	0.094	0.010	-0.043	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X1.5	[0.790]	-0.169	0.113	0.055	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X2.1	-0.021	[0.822]	-0.117	-0.077	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X2.2	-0.067	[0.780]	-0.021	0.018	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X2.3	0.089	[0.767]	0.043	-0.060	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X2.4	-0.005	[0.760]	0.093	0.162	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
X2.5	0.007	[0.762]	0.012	-0.036	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.1	0.107	-0.035	[0.760]	-0.050	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.2	0.140	-0.064	[0.743]	0.027	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.3	0.166	-0.230	[0.754]	0.066	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.4	-0.066	0.000	[0.769]	0.125	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.5	0.041	-0.085	[0.768]	-0.003	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.6	-0.083	0.039	[0.748]	-0.024	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.7	-0.188	0.118	[0.745]	-0.051	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.8	-0.136	0.148	[0.772]	-0.088	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Z.9	0.021	0.111	[0.735]	-0.002	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Y.1	0.000	0.054	0.023	[0.771]	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Y.2	-0.089	0.056	-0.187	[0.804]	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Y.3	-0.091	0.116	0.129	[0.768]	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Y.4	0.098	-0.080	0.062	[0.765]	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7
Y.5	0.085	-0.147	-0.018	[0.778]	0.045	<0.001	Memenuhi karna > 0.7

Sumber: diolah peneliti

Tabel 3.2 Nilai akar AVE

	X1	X2	Z	Y	Keterangan
X1	[0.784]	0.760	0.753	0.759	AVE > 0.5 sehingga memenuhi
X2	0.760	[0.778]	0.754	0.753	AVE > 0.5 sehingga memenuhi
Z	0.753	0.754	[0.755]	0.750	AVE > 0.5 sehingga memenuhi
Y	0.759	0.753	0.750	[0.777]	AVE > 0.5 sehingga memenuhi

Sumber: diolah peneliti

Dari tabel 4.1 terlihat bahwa nilai *loading* menunjukkan dari indikator sudah lebih tinggi dari setiap *loading* pada indikator konstruk lainnya sehingga memenuhi syarat *discriminant validity*. Sedangkan pada tabel 4.2 terlihat bahwa dalam data penelitian ini akar dari AVE pada tiap konstruk melebihi dengan korelasi konstruk lainnya sehingga memenuhi syarat *discriminant validity*. Dari data tersebut telah memenuhi syarat validitas baik secara *convergent* maupun *discriminant*.

Selanjutnya perlu dianalisa reliabilitas menggunakan *cronbach alfa* dan *Composite reliability* agar didapatkan data yang *reliable*. dikatakan reliabel jika

nilainya lebih besar dari 0.7 meskipun 0.6 masih dapat diterima (Sekaran dan Bougie, 2016).

**Tabel 3.3 Nilai *cronbach alfa* dan *Composite reliability***

Keterangan	Variabel	Nilai	Kriteria diterima	Keterangan
<i>Composite reliability coefficients</i>	X1	0.888	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
	X2	0.885	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
	Z	0.923	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
	Y	0.884	0.700	Nilai > 0.7 sehingga Reliabel
<i>Cronbach's alpha coefficients</i>	X1	0.843	0.700	Sangat Reliabel
	X2	0.837	0.700	Sangat Reliabel
	Z	0.906	0.700	Sangat Reliabel
	Y	0.836	0.700	Sangat Reliabel

Sumber: diolah peneliti

Tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai *composite reliability* pada setiap variabel lebih besar dari 0.7000 dan berdasarkan tabel juga didapat bahwa nilai semua variable diatas 0.81 sehingga dapat dikatakan sangat reliable baik secara *cronbach's alpha* dan *composite*.

### 3.2 Inner Model

Menurut Ghazali (2016) *path coefficients* berada pada skala negatif 1 sampai dengan positif 1. Jika hasil positif maka artinya dapat dinyatakan sebagai positif, sebaliknya jika hasil adalah negatif maka artinya dapat dinyatakan sebagai negatif.

**Tabel 3.4 Nilai APC**

	Indeks	P-Value	Kriteria	Keterangan
<i>Average path coefficient (APC)</i>	0.354	P < 0.001	P < 0.05	Positif dan Signifikan

Sumber: diolah peneliti

**Tabel 3.5 Nilai *Path koefisien***

Variabel	Kualitas Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kepercayaan Masyarakat
<b>Kualitas Pelayanan</b>	-	-	-	-
<b>Inovasi Pelayanan</b>	-	-	-	-
<b>Kepuasan Masyarakat</b>	0.452	0.416	-	-
<b>Kepercayaan Masyarakat</b>	0.317	0.292	0.291	-

Sumber: diolah peneliti



**Tabel 3.6 *p-value Path koefisien***

Variabel	Kualitas Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kepercayaan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	-	-	-	-
Inovasi Pelayanan	-	-	-	-
Kepuasan Masyarakat	<0.001	<0.001	-	-
Kepercayaan Masyarakat	<0.001	<0.001	<0.001	-

Sumber: diolah peneliti

Dari tabel tersebut didapat bahwa nilai *path koefisien* semua variabel berada pada rentang 0 sd 1 sehingga dapat dinyatakan bernilai positif. Sedangkan pada tabel *p-value path koefisien* didapat nilai *p-value path koefisien* semua variabel adalah  $p < 0.001$  yang memenuhi kriteria  $< 0.05$  sehingga dinyatakan signifikan untuk semua hubungan variabel.

Selanjutnya untuk analisa *r-square* peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.7 Hasil *reliability***

Jenis Data	Kualitas Pelayanan	Inovasi Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	Kepercayaan Masyarakat
<i>R-squared</i>	-	-	0.664	0.686
<i>Adj r-squared</i>	-	-	0.662	0.684

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa untuk variabel kepuasan masyarakat memiliki *r-square* sebesar 0.664, berarti 66.4% sebaran variabel kepuasan masyarakat telah dijelaskan melalui variabel kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan. Untuk nilai lain yaitu 33.6% tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel bebas (komponen error). Selanjutnya variabel kepercayaan masyarakat memiliki *r-square* sebesar 68% atau sekitar 0.686 sebaran variabel kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Sisanya 31.4% tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel bebas.

Selanjutnya untuk uji model fit didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.8 Nilai Model Fit**

	<b>Indeks</b>	<b>P-Value</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1.APC</b>	0.354	P < 0.001	P < 0.05	Diterima
<b>2.ARS</b>	0.675	P < 0.001	P < 0.05	Diterima
<b>3.AVIF</b>	2.764	-	AVIF <= 5	Diterima
<b>4.GoF</b>	0.636	-	-	Large
<b>5.RSCR</b>	1.000	-	ideal adalah 1	Ideal

Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa model fit and quality indices menunjukkan APV didapat sebesar 0.354 dan P<0.001 dan ARS sebesar 0.675 dan P<0.00. hal ini menunjukkan model telah layak dan dapat digunakan secara statistik karena nilai p value lebih kecil dari 0,05 Average block VIF (AVIF) = 2.764. Nilai r-square contribution ratio (RSCR) =1.000 berarti tergolong nilai regresi yang ideal secara statistik

### 3.3 Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji pada *analisa outer model* dan *inner model* dapat dilakukan uji hipotesa dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.9 Ringkasan Uji Hipotesa**

	<b>Hipotesis</b>	<b>Path Coefficients</b>	<b>P-Values</b>	<b>Keterangan</b>
<b>H1</b>	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.452	<0,001	diterima
<b>H2</b>	Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.416	<0,001	diterima
<b>H3</b>	Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.291	<0,001	diterima
<b>H4</b>	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepercayaan Masyarakat ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.317	<0,001	diterima
<b>H5</b>	Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan	0.292	<0,001	diterima

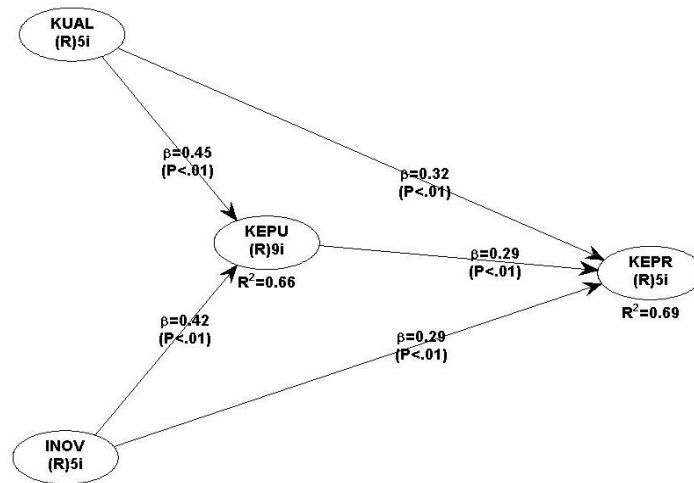
	signifikan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.			
<b>H6</b>	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.131	<0,001	diterima
<b>H7</b>	Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.	0.121	<0,001	diterima

Berdasarkan Tabel 3.9 dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diterima.

Dari hasil uji *outer model*, *inner model* dan uji hipotesis dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H1 bernilai positif dan *p-values* < 0,001. Untuk Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H2 bernilai positif dan *p-values* < 0,001. Untuk Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H3 bernilai positif dan *p-values* < 0,001. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H4 bernilai positif dan *p-values* < 0,001. Untuk Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H5 bernilai positif dan *p-values* < 0,001. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H6 bernilai positif dan *p-values* < 0,001. Inovasi Pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi karena *path coefficients* pada H7 bernilai positif dan *p-values* < 0,001.

Sedangkan gambar hasil model penelitian dapat disajikan sebagai berikut:



Sumber: data diolah melalui software Warp PLS 7.0

## 5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
2. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
3. Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

5. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.
7. Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

Meskipun dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi masih perlu meningkatkan kinerja pelayanan terutama pada inovasi kemudahan masyarakat untuk mengakses layanan serta kualitas pelayanan Adminduk serta untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor kepuasan dan kepercayaan masyarakat selain kualitas dan inovasi pelayanan kabupaten Banyuwangi, seperti *word of mouth* dan citra perusahaan.

Penelitian yang akan datang disarankan agar meneliti variabel lain yang diperkirakan bisa memediasi kepercayaan masyarakat. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas ruang lingkup obyek penelitian seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten lain secara nasional sehingga jumlah sampel yang diuji bisa semakin banyak dan lebih mewakili atau menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahranjani. (2015). *Investigating The Effect Of Electronic Service Quality On Customers' Trust To Retailers*. International Journal of Asian Social Science ISSN N(e): 2224-4441/ISSN(p): 2226-5139.
- Amerieska, dkk (2021). *The Impact of Digital and Green Innovation Strategy on Citizen Trust Towards Sustainable Financial Performance of Local Government*.

- International Journal of Finance & Banking Studies, Vol 10 No 4, 2021  
ISSN: 2147-4486
- Amin, dkk (2013). Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia.
- Appiah (2016). *Effects Of Services Quality On Customer Satisfaction: A Case From Private Hostels In Wa-Municipality Of Ghana*. British Journal of Marketing Vol.4, No.3, pp.48-54
- Ashari (2020). Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Kepuasan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember). Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Jember (7047).
- Asnawi dan Setyaningsih (2021). *Islamic Banking Service Innovation In Customer Co-Creation: Its Impact On Customer Trust, Satisfaction, And Loyalty*. Journal Of Southwest Jiaotong University Vol. 56 No. 2.
- Aspiyah (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi. Masters thesis, Universitas Muhammadiyah Jember (8444).
- Banahene, dkk (2018). *The Impact of Customer Satisfaction on Loyalty in the Ghana Banking Sector: The Effect of Trust Mediation*. Advances in Social Sciences Research Journal – Vol.5, No.12.a
- Bramantyo, dkk (2022). *The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on the Trust and Loyalty The Case of Marine Customers of the Indonesian National Shipping Company*. Hasanudin Journal of Business Strategy Volume 4 No 1
- Carayannis, dkk (2015). *Innovation and Entrepreneurship: Theory, Policy and Practice*. Switzerland : Springer International Publishing.
- Chen, dkk (2012). *The impact of financial services quality and fairness on customer satisfaction*. Journal of Service Theory and Practice DOI:10.1108/09604521211253496.
- Cheng (2014). *The Impact of Service Innovation on Tourist Satisfaction: Evidence from the Malaysian Tourism Industry*. Global Journal of Business and Social Science Review Global J. Bus. Soc. Sci. Review 2 (3) 93 – 106 (2014).
- Choi dan Park (2014). *Investigating the effect of online service quality of internet duty-free shops on trust and behavioral intention*. Journal of Airline and Airport

- Management 5(2), 101-115.
- Christina dan Hartini (2020). *The Impact Of Service Innovation On Customer Satisfaction In Prodia Health*. JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen), 7 (1)
- Dahlan, Sopiyyudin (2014). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Penerbit Salemba.
- Daragahi (2018). *Impact of innovation on customer satisfaction: A study of the Irania n cosmetics products users*. Universidad del zulia revista venezoiana de gerenzia ano. 23 No. 81, 2018, 88-105.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Davis, David (2014). *Quality Management for Organizational Excellence:Introduction to Total Quality*. British : Pearson Education Limited.
- Dolman, Gary (2017). *Measuring infrastructure aset performance and customer satisfaction: a review of existing frameworks*. Canberra : Department of Infrastructure and Regional Development Canberra.
- Dompok dan Supratama (2018). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru*. Jurnal Dialektika Publik - Vol. 3 No. 1 (2018)
- Doriza (2019). *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Trust of Students at University*. Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), 2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management volume 258
- Elrado, Molden, dkk (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 2.
- Fajarini dan Meria (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beaut y Inc)*. JCA Ekonomi Volume 1 Nomor 2.
- Gáti, dkk (2019). *The effect of communication channels and innovation behaviour on trust*. Proceedings of the European Marketing Academy, 48th, (10238).
- Gultom, dkk (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*

- Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Volume 3, Nomor 2.
- Gunasti (2014). Pengaruh Inovasi Produk Perumahan Terhadap Kepercayaan Konsumen Perumahan Kepada Developer (Studi Kasus Perumahan Di Kabupaten Jember). Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang, Volume 12 No. 1.
- Gunawan dan Saragih (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* Vol. 16 No. 01.
- Hamsia, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perumda Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2).
- Haning, dkk (2020). Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik, Konsep, Dimensi dan Strategi. UPT Unhas Press : Makassar.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4.
- Hashem (2015). *The Impact Of Quality Of Services In The Car Rental Companies On Customer Satisfaction*. *Journal of International Scientific Publications Economy & Business* ISSN 1314-7242, Volume 9.
- Hernon, dkk (2015). *Assessing Service Quality*. Edisi Ketiga. Chicago : American Library Association.
- Hidayat, dkk (2020). *The Influence of Service Quality on Customer Trust Based on Case of "XYZ" Car Brand in Indonesia*. *Special Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 160 Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020).
- Hidayati, Tetra. (2014). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(1), 45-62.
- Horsu (2015). *Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Minicab Taxi Services In Cape Coast, Ghana*. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom* Vol. III, Issue 5
- Huddin, (2019). Analisis Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bri Syariah. *Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah* Volume 5 Nomor 1.
- Husna (2020). Pengaruh Reputasi, Kepuasan Dalam Distribusi Zakat, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Baitul Mal Kota



- Banda Aceh. Jurnal Ilmiah Mahasiswa  
Ekonomi Manajemen Vol. 5, No. 3, 2020
- Indrasari, Meithiana, (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta :  
Penerbit Unitomo Press.
- Kesuma (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan  
Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Merek Dan Dampaknya  
Pada Citra Merek. E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta (21157).
- Khan, dkk (2014). *Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Bran  
d Loyalty: A Case Study of Professionals*. International Journal of  
Management Sciences Vol. 3, No. 9, 2014, 663-672
- Khasanah, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Wali  
Murid Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Te  
mpat Penitipan Anak Aulia). Undergraduate thesis, Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim 19205.
- Kotler dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management*. British: Kendallville
- Kozuch, Barbara dkk (2018). *Managing Public Trust*. Switzerland : Palgrave  
Macmillan.
- Lee and Moghavvemi (2015). *The Dimension of Service  
Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty:  
A Case of Malaysian Banks*. Asian Journal  
of Business and Accounting 8(2).
- Liu, dkk (2021). *The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with  
the Mediating Effect of Patient Trust*. The Journal of Health Care Organization, Pro  
vision, and Financing Volume 58: 1–11
- Meywati, dkk (2021). *The Influence of Innovation  
Strategies and Services Quality on Customer's Satisfaction and  
Loyalty during Covid-19 Pandemic*. The International Journal  
of Social Sciences World, Vol. 3 No. 2, December 2021,  
pages: 64~73.
- Mo. dkk. (2021). *Analyzing the Impact of Service Quality Factors on Trust,  
Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of Major Telecommuni  
cation Companies in Korea*. J Korean Soc Qual Manag Vol. 49, No.  
4: 483-503.
- Mohamed, dkk (2018).  
*The Mediating Effect of Patient Satisfaction on the Patient's  
Perception of Healthcare Quality and Patient Trust*. Assiut Scientific  
Nursing Journal Vol , (6) No, (15)
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). Perilaku Konsumen. Jakarta: Er  
langga.
- Mouwen, A 2015. *Drivers of customer satisfaction with public  
transport services*,  
Transportation Research Part A, Vol. 78, no. 1, pp. 1–20.
- Mubarok dan Suparman (2019) Pelayanan Publik Kontemporer. FISIP UIN S  
unan Gunung Djati : Bandung.

- Mulyawan, Rahman (2016). Birokasi dan Pelayanan Publik. Unpad Press, Cetakan pertama.
- Muharam dan Melawati (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 No. 1.
- Musyaffi dkk (2021). Konsep Dasar SEM-PLS menggunakan SmartPLS. *Pascal Book : Tangerang Selatan*.
- Najimdeen, dkk (2021). *The Effect of Satisfaction on Trust, Social Identification and Loyalty Amongst International Students in Malaysian Public Universities*. Al-Hikmah International Journal for Islamic Studies & Human Sciences Vol. 4, No. 3, August 2021 E-ISSN: 2773-5508.
- Normasari, dkk (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2*.
- Oña dan Oña (2014). *Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: a review and assessment of methodological approaches*. TR YSE Research Group. Department of Civil Engineering, University of Granada, ETSI Caminos, Canales y Puertos, c/ Severo Ochoa, s/n, 18071 Granada (Spain).
- Osman dan Sentosa (2013). *Influence Of Customer Satisfaction On Service Quality And Trust Relationship In Malaysian Rural Tourism*. *Business and Management Quarterly Review*, 4(2), 12-25
- Panda, Tapan (2016). *Effects of Service Quality and Salesperson Characteristics on Consumer Trust and Relationship Commitment: An Empirical Study on Insurance Buyers in India*. SAGE Publications Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC DOI: 10.1177/0972262913505370 *Vision* 17(4) 285–292.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

- Peraturan Menteri Negara Riset Dan Teknologi  
Republik Indonesia Dan Menteri Dalam Negeri  
Republik Indonesia Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan  
Teknologi Republik Indonesia Dan Menteri Dalam Negeri Republik  
Indonesia Nomor: 03 Tahun 2012 Nomor:  
36 Tahun 2012 Tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Dan Reformasi Birokrasi Republik  
Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Surve  
i Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun  
2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018  
Tentang Persyaratan Dan Tata  
Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Pramana dan Rastini .(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercay  
aan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri  
Cabang Veteran Denpasar Bali. E-Jurnal Manajemen  
Unud, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Pratiwi dan Hasin (2017). Pengaruh Inovasi Melalui  
Media Online Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek, Dan  
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Gojek Di  
Universitas Islam Indonesia).  
Undergraduate Thesis, Universitas Islam Indonesia, 5436
- Priansa, Donni Juni. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung: Pusta  
ka Setia.
- Pribadi (2020). Pengaruh kualitas pelayanan islami melalui kepuasan  
konsumen terhadap kepercayaan konsumen: Studi pada  
Jamaah Tombo Ati Muslim Tour & Travel Malang  
3 tahun terakhir. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim 19205
- Priyono (2014). Metode penelitian kuantitatif. Zifatama Publishing: edisi revis  
i, sidoarjo.
- Rahhal (2015). *The Effects of Service Quality Dimensions  
on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian  
Mobile Telecommunication Services.*  
International Journal of Business and Management Invention ISSN (O  
nline): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 –  
801X, Volume 4 Issue 5, May. 2015, PP-81-89.
- Rahman (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap  
Kepuasan Pelanggan  
Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januar  
i 2019, Hal. 301 – 310
- Rogers, Everett M. (2018). Diffusion of Innovations. Edisi ke 8. New York :  
A Division of Simon & Schuster, Inc.
- Sandu dan Sodik (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Literasi

- Media Publishing: Yogyakarta.
- Setianingsih, dkk (2019). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Strudi Kasus Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilayah Depok). imea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi Vol 1 No 1 April 2019 E-Issn : 2684-8031.
- Sekaran dan Bougie, (2016). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. 7th Edition, John Wiley & Sons Inc. New York, US.
- Sholihin dan Ratmono. (2021). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis. Penerbit Andi, edisi Kedua : Yogyakarta.
- Sohaib, dkk (2016). *Underlying Effect of Customer Satisfaction on Repurchase Intentions: Mediating role of Trust and Commitment*. European Journal of Business and Management ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.8, No.10, 2016
- Sukmawati dan Massie, (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742.
- Swatyas (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pemerintah Desa Dengan Sistem Smart Kampung Di Kabupaten Banyuwangi). Masters thesis, Universitas Muhammadiyah Jember
- Tarumingkeng, Rudy dan Suwono, Chandra (2017). *Kreativitas Dan Inovasi : Kunci Kesuksesan*. Bogor : Halaman Moeka Publishing.
- Taufiqurokhman dan Satispi, Evi (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ PRES.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Yildiz, Emel. (2016). *Effects Of Service*

- Quality On Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty And Word Of Mouth: An Application On Cargo Companies In Gümüřhane.* Global Journal of Economics and Business Studies Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi Volume: 6 Issue: 12 (81-88).
- Zarei, dkk (2015). *The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust.* Iran Red Crescent Med J. 2015 January; 17(1): e17505.
- Zghoul dan Haddad (2021). *The Influence of Product Innovation on Customer Satisfaction in the Pharmaceutical Sector in Jordan.* International Journal of Applied Research on Public Health Management Volume 6, Issue 1
- Zoubeyda and Abderrezzak (2020). *Innovation effect on brand trust case of Algerian consumer.* Review of Finance and Markets VOL: 07 / N: 01 (2020),p 20-35.
- Zulhelmi dan Santoso (2018). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Produk Yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada "Atala Art" Di Jepara). Diponegoro Journal Of Management, Volume 7, Nomor 3, Tahun 2018, Halaman 1-9.