# ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas dan Prosedur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kepercayaan Pengguna sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek)" ini ditulis oleh Vidya Nandra Kusuma**,** NIM 1860402221047**,** Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan pembimbing Dianita Meirini, S.A., M.Si.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Kepercayaan Pengguna, Kepuasan Pengguna, Pelayanan Publik**.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang cepat dan mudah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat meningkat, masih terdapat kendala seperti kesulitan penggunaan sistem OSS, kurangnya pemahaman prosedur layanan, dan keluhan dibidang pelayanan perizinan. Dalam hal ini, kualitas layanan dan prosedur layanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan pengguna sebagai variabel moderasi.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (2) menguji pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna (3) menguji pengaruh kualitas layanan dan prosedur layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna (4) menguji peran kepercayaan pengguna dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta (5) menguji peran kepercayaan pengguna dalam memoderasi pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pada instansi yang diteliti, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* sehingga diperoleh sebanyak 100 responden**.** Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan metode SEM-PLS untuk menguji hubungan antarvariabel beserta tingkat signifikansinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (2) prosedur layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) kualitas layanan dan prosedur layanan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) kepercayaan pengguna dapat memoderasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan (5) kepercayaan pengguna tidak mampu memoderasi pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, dimana kualitas layanan lebih menekankan pada interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan, tetapi tidak pada prosedur layanan.

## ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality and Procedures on User Satisfaction with User Trust as a Moderation Variable (Case Study at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Trenggalek Regency)" was written by Vidya Nandra Kusuma**,** NIM 1860402221047**,** Sharia Economics Study Program, Faculty of Economics and Business Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, with supervisor Dianita Meirini, S.A., M.Si.

**Keywords:** Service Quality, Service Procedures, User Trust, User Satisfaction, Public Service**.**

This research is motivated by the increasing demands of service users for fast and easy public services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Trenggalek Regency. Although the level of public satisfaction has increased, there are still obstacles such as difficulties in using the OSS system, lack of understanding of service procedures, and complaints in the field of licensing services. In this case, the quality of service and service procedures are suspected to affect user satisfaction with user trust as a moderation variable.

The objectives of this study are: (1) examining the influence of service quality on user satisfaction (2) examining the influence of service procedures on user satisfaction (3) examining the influence of service quality and service procedures simultaneously on user satisfaction (4) examining the role of user trust in moderating the influence of service quality on user satisfaction and (5) examining the role of user trust in moderating the influence of service procedures on user satisfaction.

This study applies a quantitative approach with the type of associative research. The population used in this study is service users in the agency studied, with a sampling technique using probability sampling so that as many as 100 respondents are obtained**.** The data used is primary data collected through the distribution of questionnaires to service users. Data analysis was carried out using the SmartPLS 4.0 application with the SEM-PLS method to test the relationship between variables and their significance.

The results of the study show that: (1) service quality has a positive and significant influence on user satisfaction (2) service procedures do not have a significant influence on user satisfaction (3) service quality and service procedures together have a significant influence on customer satisfaction (4) user trust can significantly moderate the influence of service quality on customer satisfaction and (5) user trust is unable to moderate the influence of service procedures on user satisfaction. These findings show that service quality is proven to be the main factor in increasing user satisfaction, where service quality emphasizes more on direct interaction between officers and service users, but not on service procedures.