

Metode *Partial Least Square (PLS)* untuk Menganalisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kantor Camat Koto Tangah Kota Padang

Nadia Liaf Putri^{#1}, Dewi Murni^{*2}

[#]*Student of Mathematics Departement Universitas Negeri Padang, Indonesia*

^{*}*Lecturers of Mathematics Departement Universitas Negeri Padang, Indonesia*

[1nadialiafputri3@gmail.com](mailto:nadialiafputri3@gmail.com)

[2dewimunp@gmail.com](mailto:dewimunp@gmail.com)

Abstract—Partial Least Square (PLS) method is methods used to analyze visitor satisfaction. Analysis of visitor satisfaction is useful for an agency in an effort to improve the quality of services provided. The purpose of this study was to determine the form of the PLS model in analyzing visitor satisfaction with the services of the Koto Tangah sub-district office and to determine the effect of service quality on visitor satisfaction. The variable used is the visitor satisfaction variable is namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The steps of data analysis carried out were designing a structural relationship model, making measurement models, evaluating structural models and testing hypotheses. Based on the analysis that has been done, it shows that the service quality variable has a positive and significant influence on visitor satisfaction. In the PLS method, the structural equation is obtained, Satisfaction=0.087Tangibles+0.103Reliability+0.371Responsiveness+0.052Assurance+0.445Empathy+ ϵ .

Keywords—Visitor Satisfaction, Camat Office, Questionnaire, Partial Least Square (PLS), Empathy.

Abstrak—Metode *Partial Least Square (PLS)* merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengunjung. Analisis kepuasan pengunjung dilakukan berguna bagi suatu instansi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menentukan bentuk model PLS dalam menganalisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Kantor Camat Koto Tangah dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel yang digunakan adalah variabel kepuasan pengunjung yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Langkah analisis data yang dilakukan yaitu merancang model struktural hubungan, membuat model pengukuran, mengevaluasi model struktural dan melakukan uji hipotesis. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan pengunjung. Pada metode PLS diperoleh persamaan strukturalnya yaitu Kepuasan=0,087Tangibles+0,103Reliability+0,371Responsiveness+0,052Assurance+0,445Emphaty+ ϵ .

Kata kunci—Kepuasan Pengunjung, Kantor Camat, Kuisisioner, *PartialLeastSquare (PLS)*, *Emphaty*.

PENDAHULUAN

Good government atau ketatapemerintahan yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan bertanggung jawab, dengan prinsip demokrasi, efektif serta efisien. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada setiap lapisan. Sehingga pemerintahan pada era globalisasi saat ini, perlu memperhatikan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik [3].

Menurut Stamatis [1] kualitas pelayanan merupakan sistem strategis dan integratif dengan mengikutsertakan semua manajer maupun karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, untuk melengkapi kebutuhan, keinginan, dan harapan

para pengunjung. Pelayanan publik yang memiliki indikator pelayanan yang baik dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik pada instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap diskriminasi pelayanan. Contohnya masyarakat kesulitan saat mengurus pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) di instansi pemerintah karena adanya biaya ekstra untuk pelayanan yang lebih cepat. Selain itu, keluhan lainnya seperti adanya ketidakpastian waktu yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan.

Kantor kecamatan Koto Tangah adalah suatu instansi yang memberikan layanan administrasi yang terletak di kota Padang, provinsi Sumatera Barat. Contoh layanan yang diberikannya yaitu seperti pembuatan KTP,

pengurusan KK, pengurusan surat dispensasi nikah, surat tidak mampu, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan di kantor camat Koto Tangah, dijumpai beberapa permasalahan yang ada pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan adalah salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan di kantor camat Koto Tangah dikatakan belum memuaskan seperti kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu. Hal ini akan berpengaruh pada salah satu aspek kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor lain yang dapat menghalangi lancarnya kegiatan pelayanan adalah keamanan yang dianggap masih kurang. Hal ini dilihat dari belum adanya penjaga parkir, akibatnya keamanan kendaraan masyarakat belum terjamin dan juga kejelasan waktu pengurusan di kantor camat Koto Tangah masih kurang jelas.

Kritikan dan keluhan ini merupakan ungkapan masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan Kantor Camat Koto Tangah. Menurut [2] kepuasan adalah rasa senang atau kecewanya seseorang terhadap persepsinya dari hasil suatu produk dengan keinginannya. Masyarakat akan merasa senang apabila kualitas pelayanan yang diberikan sama atau lebih dari harapan yang dinginkannya. Tingkat kepuasan pengunjung dapat dilihat dengan melakukan penilaian dan pengukuran terhadap kualitas pelayanan kantor kecamatan Koto Tangah kepada para pengunjungnya. Alat ukur yang dipakai yaitu SERVQUAL (*service quality*). SERVQUAL adalah suatu skala yang terdiri atas beberapa item yang berguna dalam mengukur persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* [4].

Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung adalah metode *Partial Least Square (PLS)*. Ada dua model pada PLS yaitu *inner model* dan *outer model*. Menurut [5] model persamaan *inner model* yaitu: $\eta = \beta_0 + \beta_\eta + \Gamma\xi + \zeta$ dimana η ialah vektor variabel independen, ξ ialah vektor variabel dependen dan ζ ialah vektor residual. *Inner model* akan dievaluasi untuk melihat presentase variansi dengan memperhatikan nilai R^2 dan Q^2 untuk melihat besarnya prediksi koefisien jalur strukturalnya. Persamaan *outer model* yaitu: $x = \Lambda_x\xi + \epsilon_x$ dan $y = \Lambda_y\eta + \epsilon_y$ dengan x ialah indikator variabel laten eksogen, y adalah indikator variabel laten eksogen, Λ_x dan Λ_y adalah faktor loading yang memperlihatkan koefisien regresi yang menghubungkan antara variabel laten dan indikatornya. *Outer model* dianalisis dengan *convergent validity, discriminant validity, composite reliability*. Tahapan terakhir yaitu melakukan uji statistik menggunakan prosedur *bootstrapping*.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu bentuk dari variabel laten. Pada instansi bidang pelayanan masyarakat contohnya seperti kantor camat, kepuasan

pengunjung dapat dijadikan pedoman untuk melihat keberhasilan sebuah pelayanan di kantor camat Koto Tangah. Adapun kelebihan dari metode PLS diantaranya metode ini memberikan informasi yang efisien serta mudah untuk diinterpretasikan. Hal ini disebabkan karena pada metode PLS, variabel yang dipakai berbasis varian. Oleh sebab itu metode *Partial Least Square (PLS)* dipilih untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kantor camat Koto Tangah Kota Padang.

METODE

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian terapan dengan data primer. Data diperoleh berdasarkan *survey* dengan menyebarkan kuisioner mengenai kualitas layanan kantor camat Koto Tangah kepada responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang menerima pelayanan di kantor camat Koto Tangah kota Padang. Penarikan sampel memakai teknik *accidental sampling*, dengan sampel berjumlah 100 orang.

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode PLS. Adapun langkah-langkah analisis data dengan metode PLS yaitu:

1. Melakukan identifikasi terhadap variabel *SERVQUAL* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy* menjadi bentuk kuisioner.
2. Membuat rancangan model struktural untuk mendefinisikan korelasi antara variabel laten.
3. Melakukan analisis deskriptif untuk melihat karakteristik dari masing-masing indikator.
4. Membuat model pengukuran yang terdiri atas *convergent validity, discriminant validity, serta composite reliability*.
5. Mengevaluasi model struktural (*inner model*) berdasarkan nilai r -square dan q -square.
6. Melihat ada atau tidaknya hubungan variabel laten dengan indikatornya dengan melakukan uji hipotesis menggunakan statistik uji.
7. Mendapatkan hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1). Deskripsi Data Penelitian

Variabel dependen (Y) yaitu bagaimana perasaan pengunjung setelah mendapat pelayanan di kantor camat. Ada empat kategori yang dipakai yaitu sangat puas, puas, tidak puas, serta sangat tidak puas.

TABEL I
DISTRIBUSI FREKUENSI KEPUASAN PENGGUNJUNG KANTOR CAMAT

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	31%	31%
Puas	48%	48%
Tidak puas	20%	20%
Sangat tidak puas	1%	1%

Berdasarkan tabel I dapat disimpulkan bahwa kategori puas paling banyak diperoleh dari tingkat kepuasan pengunjung dalam mendapatkan pelayanan di kantor camat Koto Tangah.

Variabel independen (X), menggunakan dimensi SERVQUAL, yang terdiri atas *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

a. Variabel *Tangibles*

TABEL II
JUMLAH RESPONDEN PADA VARIABEL *TANGIBLES*

No	Pertanyaan Variabel <i>Tangibles</i>	SB	B	KB	STB	Total
1	Kemodernan sarana yang digunakan.	62	38	0	0	100
2	Fasilitas fisik terlihat menarik.	49	49	2	0	100
3	Ketersediaan tempat duduk.	62	34	4	0	100
4	Ketersediaan tempat parkir.	58	40	2	0	100
5	Fasilitas toilet yang ada.	46	49	5	0	100
	Rata-rata	55,4	42	2,6	0	100

Berdasarkan tabel II dapat dilihat kualitas layanan kantor camat terhadap kepuasan pengunjung terhadap variabel *tangibles*, rata-rata sebanyak 55,4 pengunjung memilih sangat baik, sebanyak 42 pengunjung memilih kategori baik, sedangkan sebanyak 2,6 pengunjung memilih tidak baik. Dalam hal tersebut bisa disimpulkan bahwa pengujung merasa sangat baik terhadap pelayanan kantor camat pada variabel *tangibles*.

b. Variabel *Reliability*

TABEL III
JUMLAH RESPONDEN PADA VARIABEL *RELIABILITY*

No	Pertanyaan variabel <i>reliability</i>	SB	B	KB	STB	Total
1	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.	46	48	6	0	100
2	Ketersedian petugas dalam membantu kesulitan pengunjung.	39	54	7	0	100
3	Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dari petugas.	43	52	5	0	100
4	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	57	46	7	0	100
5	Jadwal pelayanan petugas jelas.	46	51	3	0	100
	Rata-rata	46,2	50,2	5,6	0	100

Berdasarkan tabel III dapat dilihat kualitas layanan kantor camat terhadap kepuasan pengunjung terhadap variabel *reliability*, rata-rata sebanyak 46,2 pengunjung memilih sangat baik, sebanyak 50,2 pengunjung memilih kategori baik, sedangkan sebanyak 5,6 pengunjung memilih tidak baik. Dalam hal tersebut bisa disimpulkan bahwa pengujung merasa baik terhadap pelayanan kantor camat pada variabel *reliability*.

c. Variabel *Responsiveness*

TABEL IV
JUMLAH RESPONDEN PADA VARIABEL *RESPONSIVENESS*

No	Pertanyaan variabel <i>responsiveness</i>	SB	B	KB	STB	Total
1	Ketanggapan petugas dalam melayani pengunjung	51	48	2	0	100
2	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengunjung	41	59	0	0	100
3	Kemampuan petugas dalam bidang pelayanan yang diberikan	49	51	0	0	100
	Rata-rata	47	52,7	0,67	0	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat kualitas layanan kantor camat terhadap kepuasan pengunjung terhadap variabel *responsiveness*, rata-rata sebanyak 47 pengunjung memilih sangat baik, sebanyak 52,7 pengunjung memilih kategori baik, sedangkan sebanyak 0,67 pengunjung memilih tidak baik. Dalam hal tersebut bisa disimpulkan bahwa pengujung merasa baik terhadap pelayanan kantor camat pada variabel *responsiveness*.

d. Variabel *Assurance*

TABEL V
JUMLAH RESPONDEN PADA VARIABEL *ASSURANCE*

No	Pertanyaan variabel <i>assurance</i>	SB	B	KB	STB	Total
1	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengunjung.	51	49	0	0	100
2	Kenyamanan dan keamanan saat berada di kantor camat.	52	48	0	0	100
3	Keadilan pengunjung	56	42	2	0	100

	dalam mendapatkan pelayanan.					
4	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan apa yang ditetapkan.	54	46	0	0	100
Rata-rata		53,2	46,2	0,5	0	100

Berdasarkan tabel V dapat dilihat kualitas layanan kantor camat terhadap kepuasan pengunjung terhadap variabel *assurance*, rata-rata sebanyak 53,2 pengunjung memilih sangat baik, sebanyak 46,2 pengunjung memilih kategori baik, sedangkan sebanyak 0,5 pengunjung memilih tidak baik. Dalam hal ini bisa disimpulkan bahwa pengunjung merasa sangat baik terhadap pelayanan kantor camat pada variabel *assurance*.

e. Variabel *Empathy*

TABEL VI
JUMLAH RESPONDEN PADA VARIABEL *EMPHATY*

No	Pertanyaan variabel <i>emphaty</i>	SB	B	KB	STB	Total
1	1	53	45	2	0	100
2	2	58	49	3	0	100
3	3	63	36	1	0	100
Rata-rata		58	43,3	2	0	100

Berdasarkan tabel VI dapat dilihat kualitas layanan kantor camat terhadap kepuasan pengunjung terhadap variabel *emphaty*, rata-rata sebanyak 58 pengunjung memilih sangat baik, sebanyak 43,3 pengunjung memilih kategori baik, sedangkan sebanyak 2 pengunjung memilih tidak baik. Dalam hal tersebut bisa disimpulkan bahwa pengunjung merasa sangat baik terhadap pelayanan kantor camat pada variabel *emphaty*.

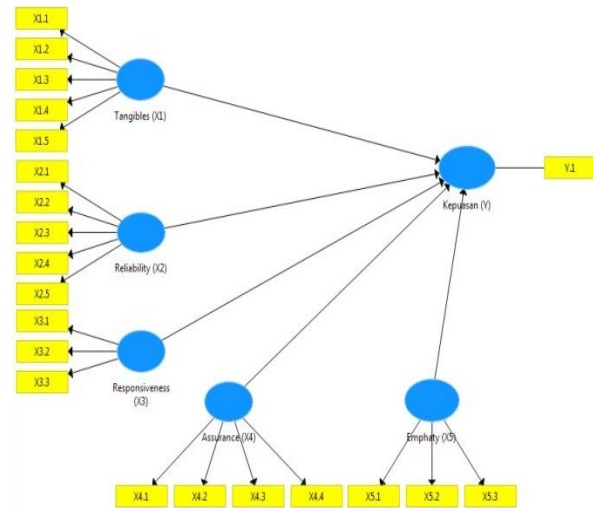
2) Deskripsi Data Identitas Responden

Banyak responden pria pada penelitian ini adalah 44 orang, dan wanita sebanyak 56 orang. Usia responden bervariasi yaitu mulai dari usia 17->45 tahun. Responden paling banyak berusia 17-25 tahun yang berjumlah 50 orang. Kemudian responden dengan jumlah paling sedikit dengan usia >45 tahun, yakni 13 orang. Pekerjaan responden yang mengisi kuisioner dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok pekerjaan yaitu PNS, Swasta, Ibu Rumah Tangga, dan Pelajar. Responden terbanyak yang mendapatkan pelayanan adalah yang berprofesi sebagai pelajar dengan persentase 40% atau 40 dari 100 orang. Responden paling sedikit berprofesi menjadi PNS sebesar 6%.

B. Analisis Data

1). Perancangan Model Struktural (*Outer Model*)

Untuk menganalisis data langkah awal yang dilakukan ialah merancang model structural. Berikut model structural yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar.1 Perancangan Model Struktural

Keterangan variabel laten dan indikatornya:

- X_1 : Variabel laten eksogen *Tangibles* memuat lima indikator
- X_2 : Variabel laten eksogen *Reliability* memiliki lima indikator
- X_3 : Variabel laten eksogen *Responsiveness* memiliki tiga indikator
- X_4 : Variabel laten eksogen *Assurance* memiliki empat indikator
- X_5 : Variabel laten eksogen *Empathy* memiliki tiga indikator
- Y : Variabel laten endogen *Kepuasan* memiliki satu indikator

2) Evaluasi Model Pengukuran

Ada tiga tahapan untuk melakukan evaluasi pada model pengukuran, yakni melakukan perhitungan *convergen validity*, *discriminant validity*, serta *composite reliability*.

a. Convergen validity

Pada *convergen validity* dilihat hubungan antar *indicator score* dan *construct score*. Hasil *output* sudah menunjukkan nilai faktor *loading* pada setiap indikatornya adalah >0.5 dan dinyatakan layak dipakai dalam penelitian. Hasil *convergen validity* dapat dijabarkan kedalampersamaan berikut.

$$\begin{aligned}
 X_1 &= 0,557\xi_1 + 0,638\xi_2 + 0,529\xi_3 + 0,646\xi_4 + 0,793\xi_5 + \varepsilon(1) \\
 X_2 &= 0,653\xi_1 + 0,538\xi_2 + 0,568\xi_3 + 0,808\xi_4 + 0,698\xi_5 + \varepsilon(2) \\
 X_3 &= 0,601\xi_1 + 0,668\xi_2 + 0,749\xi_3 + \varepsilon(3) \\
 X_4 &= 0,747\xi_1 + 0,784\xi_2 + 0,609\xi_3 + 0,657\xi_4 + \varepsilon(4) \\
 X_5 &= 0,809\xi_1 + 0,636\xi_2 + 0,678\xi_3 + \varepsilon(5) \\
 Y &= 1,000\eta + \varepsilon(6)
 \end{aligned}$$

b. *Discriminant validity*

Untuk mengetahui nilai *discriminant validity* akan dilihat berdasarkan nilai dari *cross loading* dan AVE. Hasil perhitungan *Cross loading* bisa dilihat pada tabel berikut.

TABEL VII
CROSS LOADING ANTARA VARIABEL LATEN DENGAN INDIKATOR

	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Kepuasan
X ₁ .1	0.778	0.327	0.308	0.213	0.276	0.348
X ₁ .2	0.743	0.259	0.349	0.283	0.323	0.398
X ₁ .3	0.694	0.306	0.281	0.376	0.358	0.330
X ₁ .4	0.727	0.451	0.288	0.255	0.311	0.404
X ₁ .5	0.706	0.322	0.301	0.330	0.297	0.495
X ₂ .1	0.321	0.708	0.318	0.359	0.354	0.417
X ₂ .2	0.333	0.713	0.226	0.365	0.327	0.343
X ₂ .3	0.336	0.712	0.283	0.318	0.232	0.363
X ₂ .4	0.422	0.776	0.313	0.441	0.390	0.516
X ₂ .5	0.277	0.788	0.346	0.370	0.342	0.446
X ₃ .1	0.271	0.200	0.778	0.224	0.090	0.405
X ₃ .2	0.336	0.328	0.832	0.370	0.263	0.450
X ₃ .3	0.387	0.420	0.785	0.407	0.309	0.505
X ₄ .1	0.343	0.507	0.267	0.809	0.439	0.500
X ₄ .2	0.359	0.381	0.297	0.823	0.442	0.525
X ₄ .3	0.248	0.256	0.441	0.750	0.353	0.408
X ₄ .4	0.298	0.427	0.364	0.759	0.428	0.440
X ₅ .1	0.448	0.415	0.230	0.425	0.846	0.591
X ₅ .2	0.208	0.325	0.297	0.365	0.765	0.464
X ₅ .3	0.366	0.354	0.180	0.512	0.837	0.495
Y.1	0.554	0.573	0.573	0.600	0.638	1.000

Berdasarkan perhitungan *cross loading*, dapat dilihat semua variabel *construct* mempunyai *convergen validity* dengan nilai >0.5, yang menunjukkan nilai indikator lebih tinggi dibandingkan dengan variabel konstruk lainnya. Sehingga bisa dikatakan seluruh indikator mempunyai *discriminant validity* yang baik dalam membentuk setiap variabelnya. Selain itu *discriminant validity* juga bisa ditentukan berdasarkan nilai AVE, dimana untuk menghasilkan model yang baik nilai setiap indikatornya harus >0.5.

TABEL VIII
UJI VALIDITAS DISKRIMINAN

Variabel	AVE	Keterangan
Tangibles (X ₁)	0,509	Valid
Reliability (X ₂)	0,536	Valid
Responsiveness (X ₃)	0,556	Valid
Assurance (X ₄)	0,594	Valid
Empaty (X ₅)	0,506	Valid
Kepuasan (Y)	1,000	Valid

Dari tabel VIII, diperoleh nilai AVE untuk keseluruhan variabel >0.5, sehingga nilai *discriminant validity* dikatakan baik.

c. *Composite Reliability*

Composite reliability dari variabel laten ialah suatu nilai yang digunakan untuk menghitung stabil serta konsistennya dalam mengukur reliabilitas gabungan. Jika nilai dari *cronbach's alpha* serta *composite reliability* >0.7, maka model yang didapatkan baik dan dapat dikatakan variabel telah reliabel.

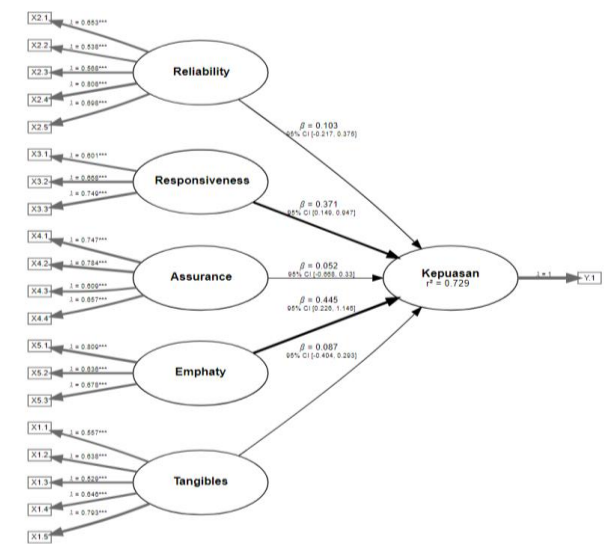
TABEL IX
HASIL COMPOSITE RELIABILITY VARIABEL LATEN

Konstruk	Alpha Cronbach	Reliabilitas Composite	Keterangan
Tangibles (X ₁)	0,783	0,786	Reliable
Reliability (X ₂)	0,795	0,806	Reliable
Responsiveness (X ₃)	0,718	0,721	Reliable
Assurance (X ₄)	0,794	0,802	Reliable
Empaty (X ₅)	0,751	0,763	Reliable
Kepuasan (Y)	1,000	1,000	Reliable

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas terlihat semua variabel konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* serta *composite reliability* >0,7, dan dapat dikatakan bahwa semua variabel laten telah reliabel. Sehingga model yang diperoleh baik.

3. *Evaluasi Model Struktural (Inner Model)*

Untuk menguji model struktural akan dilihat korelasi antar konstruk yaitu nilai signifikansi, *R-square* serta *Q-square* dari model penelitian. Hasil model struktural *inner model* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar.2 Struktural Inner Model

Untuk mengevaluasi model struktural dengan memakai metode PLS, akan dilihat nilai R² untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *stone Geisser Q Square test* serta dilihat besarnya nilai koefisien jalur strukturalnya. Berdasarkan struktural inner model diketahui bahwa nilai

R^2 sebesar 0,729. Rumus yang dipakai untuk menghitung Q -square adalah sebagai berikut.

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,729^2) = 0,531 \quad (7)$$

TABEL X
HASIL R-SQUAREDAN Q-SQUARE

Variabel Endogen	R-squared	Q-squared
Kepuasan (Y)	0,729	0,531

Berdasarkan tabel diperoleh nilai R -square dari variabel kepuasan adalah 0,729. Artinya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty* secara substansial bisa menjelaskan variabel kepuasan dengan tingkat 72,9%.

Selanjutnya nilai Q -Square diperoleh sebesar 0,531 atau 53,1% dan dapat ditarik kesimpulan model prediksi relevan. Tingginya nilai Q^2 , akan berpengaruh pada tingginya relevansi prediksi dari persamaan model yang diuji tersebut.

4. Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis signifikansi parameter yang dituju memberikan informasi yang dapat digunakan untuk melihat kaitan antar variabel-variabel pada penelitian. Untuk pengujian hipotesis, nilai pada output *path coefficient* yang digunakan sebagai pedomannya seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

TABEL XI
HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN JALUR MODEL STRUKTURAL

Pengaruh Variabel laten	Original Sample Estimate	T-statistics	P-Value	Keterangan
Tangibles → Kepuasan	0,087	2,404	0,017	Signifikan
Reliability → Kepuasan	0,103	2,006	0,045	Signifikan
Responsiveness → Kepuasan	0,371	3,772	0,000	Signifikan
Assurance → Kepuasan	0,052	2,264	0,024	Signifikan
Emphaty → Kepuasan	0,445	5,275	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat dijabarkan persamaan sebagai berikut:

$$\eta = 0,087 \xi_1 + 0,103 \xi_2 + 0,371 \xi_3 + 0,052 \xi_4 + 0,445 \xi_5 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jalur *Tangibles* → Kepuasan

Pada jalur yang memperlihatkan pengaruh antara *tangibles* terhadap kepuasan, menunjukkan nilai dari P-value adalah 0,017, nilai dari T-statistik adalah 2,404 serta koefisien jalur bertanda positif dengan nilai 0,087. Dalam pengujian hipotesis nilai P-value harus < 0,05 atau nilai T-statistik > 1,96. Dari data hasil olahan diperoleh nilai dari P-value < 0,05 yakni 0,017,

sedangkan nilai untuk T-statistik yang didapatkan > 1,96 yaitu sebesar 2,404. Dengan demikian, pada jalur *tangibles* memiliki dampak positif serta signifikan terhadap kepuasan (**Hipotesis 1 diterima**).

2. Jalur *Reliability* → Kepuasan

Pada jalur yang memperlihatkan pengaruh *reliability* terhadap kepuasan, nilai dari P-value yang didapatkan adalah 0,045, sedangkan nilai T-statistik adalah 2,006, serta nilai koefisien jalur bertanda positif adalah 0,103. Dalam pengujian hipotesis nilai dari P-value harus < 0,05 atau nilai dari T-statistik > 1,96. Dari data hasil olahan menunjukkan nilai P-value < 0,05 yaitu 0,045, sedangkan nilai dari T-Statistik yang didapat > 1,96 yaitu sebesar 2,006. Dengan demikian, dapat dinyatakan jalur *reliability* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan (**Hipotesis 2 diterima**).

3. Jalur *Responsiveness* → Kepuasan

Pada jalur pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan, diperoleh nilai P-value 0,000 dan T-statistik yang didapatkan sebesar 3,772. Untuk koefisien jalur bertanda positif nilainya adalah 0,371. Data hasil olahan didapatkan nilai dari P-value < 0,05 yaitu 0,000, sedangkan untuk nilai dari T-statistik yang didapat > 1,96 yaitu sebesar 3,772. Dengan demikian, pada jalur *responsiveness* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan (**Hipotesis 3 diterima**).

4. Jalur *Assurance* → Kepuasan

Pada jalur pengaruh *assurance* terhadap kepuasan, nilai dari P-value yang didapatkan adalah 0,024 dan T-statistiknya adalah 2,264 serta untuk koefisien jalur bertanda positifnya adalah 0,052. Berdasarkan data hasil olahan diperoleh nilai dari P-value < 0,05 yaitu 0,024, sedangkan nilai untuk T-Statistik yang didapat > 1,96 yaitu sebesar 2,264. Dengan demikian, pada jalur *assurance* memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan (**Hipotesis 4 diterima**).

5. Jalur *Emphaty* → Kepuasan

Pada jalur pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan, nilai dari P-value yang didapatkan adalah 0,000 dan T-statistiknya adalah 5,275. Kemudian untuk nilai koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,445. Dari data hasil olahan didapatkan nilai untuk P-value < 0,05 yaitu 0,000, sedangkan untuk nilai dari T-statistik yang diperoleh > 1,96 yaitu sebesar 5,275. Dengan demikian, dapat dinyatakan pada jalur *emphaty* memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan (**Hipotesis 5 diterima**).

C. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data, pertama yang dilihat ialah nilai convergent validity dengan memenuhi nilai faktor loadingnya > 0.5. Pada setiap indikator sudah terlihat bahwa memenuhi nilai faktor loadingnya > 0.5. Sehingga dapat dikatakan masing-masing indikator layak untuk dipakai sebagai penelitian. Selanjutnya untuk nilai *composite reliability*, dinyatakan bagus jika nilainya > 0.6. Pada setiap indikator sudah terlihat bahwa seluruh variabel telah

reliable, sehingga dapat diartikan bawah model yang diperoleh sudah baik. Setelah uji *convergent validity* dan *composite reliability* dilakukan, kemudian akan dilakukan uji kelayakan model untuk melihat indikator yang digunakan sudah benar. Hasil tersebut, dapat dilihat dari nilai t-statistik pada koefisien loading model pengukuran, dimana nilai dari taraf signifikansi 5% harus > t-tabel 1.96. Berdasarkan tabel koefisien loading, memperlihatkan bahwa model pengukuran untuk setiap variabel sudah baik. Hal tersebut bisa dilihat dari variabel indikator yang menunjukkan nilai > 0.5, artinya semua indikator pada model pengukuran tersebut telah signifikan.

Berdasarkan hasil dari *inner model* yang telah dilakukan dilihat dari perhitungan *R-square*. Nilai *R-square* dikatakan layak jika nilainya > 0.5. Berdasarkan perhitungan nilai *R-square* diperoleh sebesar 0,729. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty* yang secara substansial dapat menjelaskan variabel kepuasan dengan tingkat 72.9%, sedangkan lebihnya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan kedalam variabel penelitian.

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis, berdasarkan nilai t-statistik terlihat bahwa semua nilai dari variabel eksogen lebih tinggi dibandingkan nilai t-tabel, sehingga variabel eksogen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel endogen. Pada jalur *tangibles* terhadap kepuasan nilai dari P-value yang didapatkan adalah 0,017 dan nilai t-statistiknya adalah 2,404. Pada koefisien jalur bertanda positif nilainya yaitu 0,087, dengan demikian pada jalur *tangibles* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan. Pada jalur *reliability* terhadap kepuasan nilai dari P-value adalah 0,045 dan nilai dari T-statistik adalah 2,006, kemudian untuk koefisien jalur bertanda positif nilainya adalah 0,103, sehingga pada jalur *reliability* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya pada jalur *responsiveness* terhadap kepuasan nilai P-valuenya yaitu 0,000 dan nilai dari T-statistiknya yaitu 3,772. Untuk koefisien jalur bertanda positif nilainya ialah 0,371, dengan demikian, pada jalur *responsiveness* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan. Pada jalur *assurance* terhadap kepuasan nilai dari P-value yang didapatkan adalah 0,024 serta nilai T-Statistiknya adalah 2,264 dan nilai pada koefisien jalur bertanda positifnya adalah 0,052, dengan demikian, pada jalur *assurance* memiliki dampak positif serta signifikan terhadap kepuasan. Kemudian pada jalur *emphaty* terhadap kepuasan, nilai dari P-value adalah 0,000 dan nilai untuk T-statistiknya ialah 5,275, sedangkan nilai pada koefisien jalur bertanda positif yaitu 0,445, dengan demikian, pada jalur *emphaty* berdampak positif serta signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, didapatkan korelasi antara model struktural dari semua variabel laten untuk keterkaitan antara *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap variabel kepuasan dengan nilai t-statistik > 1.96 dan taraf signifikansi 5% pada setiap variabel laten, diperoleh bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan tingkat *R-Square* sebesar 72.9%, sedangkan sisanya sebesar 27,1% yang dipengaruhi oleh faktor lainnya dan tidak dimasukkan kedalam variabel penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasandiperoleh persamaan model struktural: $\eta = 0,087 \xi_1 + 0,103 \xi_2 + 0,371 \xi_3 + 0,052 \xi_4 + 0,445 \xi_5$, dengan nilai $Q^2 = 0,531$. Nilai koefisien pada variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki hubungan positif terhadap variabel kepuasan (Y). Artinya jika kenaikan satu-satuan variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 dimana X_1 adalah variabel *Tangible*, X_2 adalah variabel *Reliability*, X_3 adalah variabel *responsiveness*, X_4 adalah variabel *Assurance* dan X_5 adalah variabel *Emphaty* mengakibatkan variabel kepuasan pengunjung meningkat sebesar nilai koefisiennya. Dari hasil uji hipotesis, terlihat bahwa variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) serta *Emphaty* (X_5) memberikan dampak positif serta signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimana nilai *R-Square* sebesar 72.9%, kemudian 27,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dipakaidalam variabel penelitian ini. *Emphaty* ialah refleksi dari kepuasan layanan dengan nilai koefisien jalur yang paling besar yakni 0,445. Sehingga disimpulkan kualitas layanan didominasi oleh *Emphaty* yaitu seperti kesabaran petugas dan kesediaan petugas dalam memberi pelayanan pada masyarakat serta pelayanan yang diberikan sopan dan penuh perhatian terhadap pelayanan yang diberikan dalam mencapai kepuasan pengunjung.

REFERENSI

- [1] Istianto, J. Hendra dan Tyra, M. Josephine. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah makan KETTY RESTO*. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 2755-293.
- [2] Khotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jakarta: PT Prehalindoc.
- [3] Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan : *Mewirauatkan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirasaha ke Dalam Sektor Publik*. Ahli Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

- [4] Tjiptono, F. 2005. *ManajemenJasa*. Malang: Bayumedia Palembang.
- [5] Willy Abdillah dan Jogiyanto. 2015. Partial Least Square (PLS). Yogyakarta. CV: ANDI OFFSET.