



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* pada PT. XYZ

Kasmawati^{1*}, Abdiel Khaleil Akmal², Sofiyannurriyanti³, Abdurrahman Ridho⁴, Ilham Juliwardi⁵

^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar, 23615, Indonesia.
^{4,5}Jurusan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar, 23615, Indonesia.

*Corresponding author: kasmawati@utu.ac.id

ARTICLE INFO

Received: 21-03-2022
Revision: 19-04-2022
Accepted: 21-04-2022

Keywords:

Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan
Partial Least Square
Structural Equation Modeling

ABSTRACT

PT.XYZ Banda Aceh yang bertugas untuk melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan keluhan pelanggan, pelayanan listrik padam, pelayanan pemasangan baru dan lainnya. PT. XYZ Banda Aceh telah memberikan yang terbaik agar memberikan kepuasan terhadap pelanggannya, akan tetapi dalam pelaksanaan operasionalnya tidak dapat dihindari beberapa masalah yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, seperti pelayanan yang kurang maksimal sehingga menyebabkan pelanggan merasa kurang puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT. XYZ Banda Aceh. Penentuan sampel ditentukan dengan teknik *non probability sampling* yaitu *sampling purposive* sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Square* (PLS). Dengan menggunakan *software SmartPLS versi 3.2.6* dan SPSS versi 17.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada PT. XYZ Banda Aceh dapat diukur dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reabilty*, *responsiviness* dan *assurance*. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *assurance*, *responsiviness* dan variabel *reliability*. Sedangkan variabel *tangible* dan variabel *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Perubahan teknologi dan arus informasi yang semakin pesat mendorong Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun perusahaan lainnya agar terus meningkatkan pelayanan dan menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh dari suatu organisasi/perusahaan. Dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan terdapat banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada pelanggan. Menurut [1] kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan tidak dapat diukur dari sudut pandang perusahaan, namun dapat diukur dari sudut pandang pelanggan (*perceived quality*) [2].

Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu instansi/perusahaan. Kepuasan pelanggan harus diciptakan oleh perusahaan agar dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terus mengalami peningkatan seiring dengan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan [3].

Perusahaan Listrik Negara atau PT. XYZ merupakan salah satu BUMN yang memiliki hak monopoli sebagai pemasok tenaga listrik kepada masyarakat. Pelayanan akan listrik merupakan hal yang sangat penting guna memastikan dan melancarkan aliran tenaga listrik secara langsung kepada masyarakat [4].

PT. XYZ Banda Aceh merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) cabang dari PT. XYZ Aceh yang bertugas untuk memenuhi segala kebutuhan pelanggan di bagian kelistrikan, seperti pelayanan balik nama/perubahan nama, pelayanan listrik padam, pelayanan token gagal, pelanggaran P2TL, perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meteran dan sebagainya. Dalam melaksanakan pelayanan dan penyediaan jasa, PT. XYZ Banda Aceh sudah berusaha melakukan yang terbaik agar memberikan kepuasan terhadap pelanggannya, akan tetapi dalam pelaksanaan operasionalnya tidak dapat dihindari beberapa masalah yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen, seperti pelayanan yang kurang maksimal, penyediaan ruang tunggu yang kurang memadai, dan beberapa permasalahan lainnya yang menyebabkan pelanggan merasa kurang puas.

Terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan dapat dihitung menggunakan beberapa variabel, yaitu variabel *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *assurance* dan *responsiviness*. Semua variabel dalam kepuasan pelanggan pada PT. XYZ Banda Aceh memiliki indikator. Hubungan antar variabel dapat diketahui dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). Menurut [5] SEM merupakan salah satu jenis analisis multivariat (multivariate analysis) yang merupakan aplikasi metode statistik untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara simultan atau serempak. SEM terdiri atas covariance-based SEM (CB-SEM) dan variance-based SEM atau *partial least squares* (PLS).

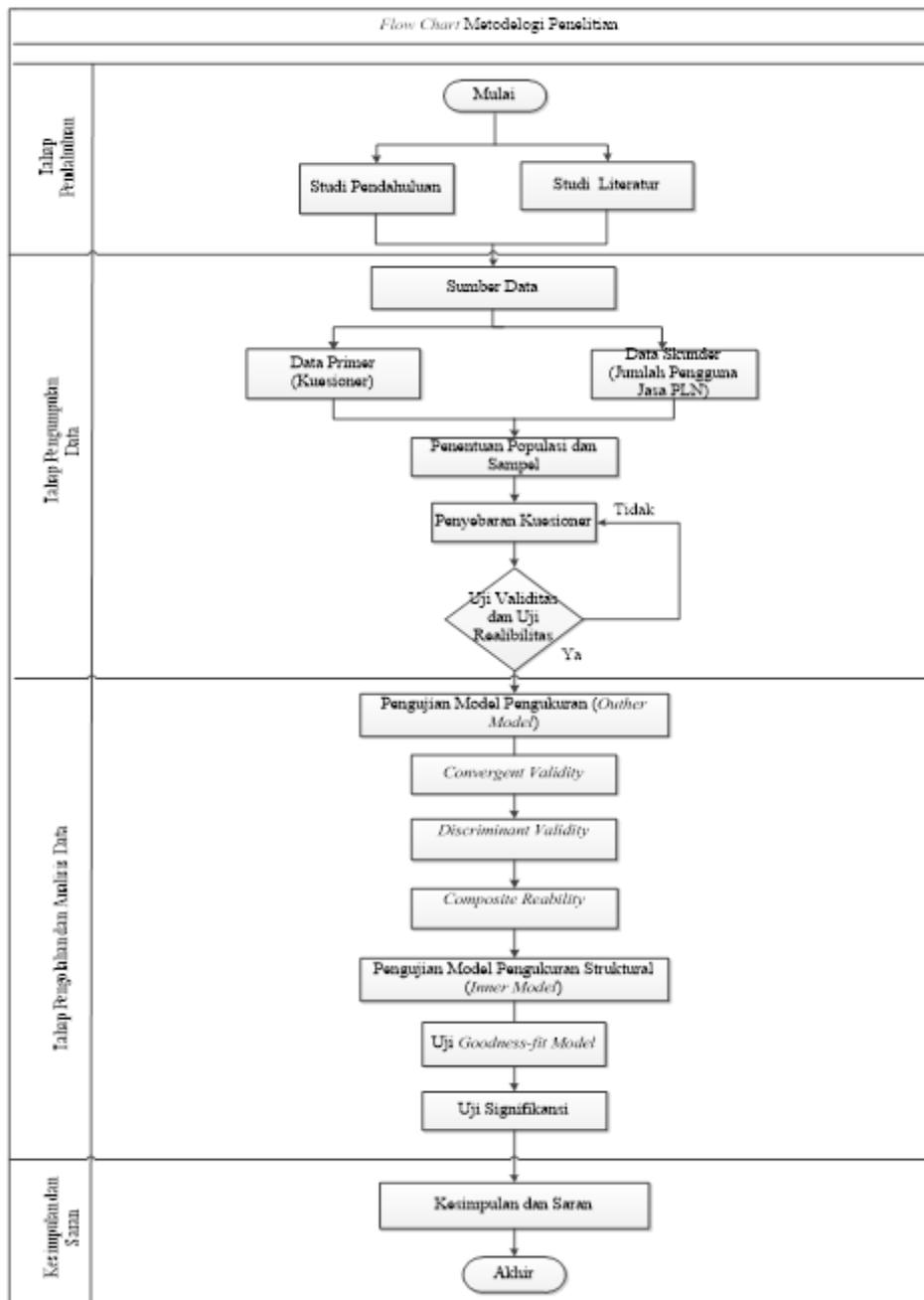
PLS merupakan metode analisis yang powerful karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi, dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks. Selain itu, asumsi distribusi data dalam PLS relative lebih longgar dibandingkan CB-SEM, juga dapat menganalisis model pengukuran reflektif dan formatif secara variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi [5]. PLS adalah salah satu metode statistika yang merupakan bagian atau alternatif SEM berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (missing values), dan multikolinearitas [6].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. XYZ Banda Aceh dan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. XYZ Banda Aceh. Sehingga tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. XYZ Banda Aceh dan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dalam mencapai kepuasan pelanggan pada PT. XYZ Banda Aceh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tahapan pengumpulan data yang terdiri dari studi pendahuluan atau survey yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian sehingga dapat mengidentifikasi masalah yang terdapat di PT. XYZ dengan pengamatan situasi, kondisi dan wawancara langsung dengan pihak PT. XYZ dan beberapa pengguna jasa PT. XYZ, kemudian dilakukan studi literatur untuk mendapatkan dasar-dasar teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut ditunjukkan dibawah ini gambar 1 desain penelitian dalam penyusunan penelitian yang digambarkan dalam bentuk diagram alir (*flowchart*).



Gambar 1. Flowchart Penelitian

2.1 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Jenis data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini diambil dari penelitian terdahulu, yaitu dari penelitian [4], namun tetap dilakukan proses modifikasi untuk kesesuaian dengan konteks penelitian ini. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling. Salah satu teknik non probability sampling ini adalah sampling purposive yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu, seperti sumber data yang didapatkan harus dari orang yang memenuhi persyaratan atau orang yang berwenang [7].

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini diberikan langsung kepada pengguna jasa PT.XYZ sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan data yang bersifat ordinal, yaitu data yang bersifat perception atau data yang diambil pada saat itu saja atau tidak berulang. Kuesioner yang disusun dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, bagian pertama adalah data demografi responden dan bagian kedua adalah pertanyaan/pernyataan yang sesuai dengan variabel yang diukur. Kuesioner mengacu pada Skala Likert 1 hingga 5 dengan kriteria skala pembobotan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Jenis data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data jumlah populasi dan profil PT. XYZ Banda Aceh.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner diuji kualitas datanya dengan uji validitas dan uji realibilitas menggunakan aplikasi statistik sederhana yaitu SPSS versi 17.0. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana kuesioner dapat mengukur variabel penelitian, kemudian uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi sebuah kuesioner dalam mengukur konsep atau konstruk [8].

2. Pengujian Kualitas Data

Setelah data 100 kuesioner selesai diuji validitas dan reliabilitas menggunakan spss data disimpan dalam format excel. csv, kemudian dilakukan uji kualitas data pada program SmartPLS 3.0 yang bertujuan untuk memastikan kesiapan data yang akan digunakan pada pls [9].

3. Uji *Partial Least Square* (PLS)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data PLS yaitu *Partial Least Square*. PLS merupakan salah satu metode alternatif SEM yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan diantara variabel yang kompleks dengan ukuran sampel data yang lebih kecil yaitu 30-100. Pengujian PLS dilakukan dengan 2 tahapan yaitu :

- a. Evaluasi model pengukuran (*outer model*). Menurut [10], evaluasi model pengukuran adalah evaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya. evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang bersifat reflektif, yaitu: evaluasi *convergent validity* dilihat dari item *reliability* (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor*. Selanjutnya Evaluasi *discriminant validity* dilakukan dengan dua tahap, yaitu melihat nilai *cross loading* dan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Kriteria dalam *cross loading* adalah bahwa setiap indikator yang mengukur konstraknya haruslah berkorelasi lebih tinggi dengan konstraknya dibandingkan dengan konstruk lainnya dan Evaluasi *composite reliability* dilakukan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur [11]. *Composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk, apakah mempunyai reliabilitas yang baik atau tidak.
- b. Evaluasi model structural (*inner model*). Setelah model pengukuran terpenuhi, maka selanjutnya adalah pengujian terhadap model structural. Pengujian *inner model* ini dilakukan dengan dua kriteria, yaitu pengujian *goodness-fit model* dan uji signifikansi hubungan konstruk [12]. Pengujian *goodness-fit model* dilakukan dengan melihat nilai *R-Square*. Konstruk dinyatakan dapat dijelaskan oleh konstruk lainnya jika nilai *R-Square* lebih besar dari 0,1 atau lebih besar dari 10% dan Uji signifikansi dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang dibuat diawal penelitian akan diterima atau ditolak [13]. Uji signifikansi pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien parameter (*path coefisien*) dan nilai signifikansi *t-statistik*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, langkah pertama yang dilakukan adalah uji kualitas data. Setelah data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian data dianalisis menggunakan perhitungan komputasi program SPSS (*Statistical Program For Social Science*) versi 17.0 for windows yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Aplikasi SPSS digunakan untuk menguji kualitas data hasil penyebaran kuesioner dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Paragraf pertama setelah *heading* tidak menjorok ke dalam (*Bodytext style*). [4]. Paragraf selanjutnya dapat menjorok ke dalam (*Bodytext Indented style*).

3.1 Uji Validasi

Berikut tabel 1 merupakan hasil pengujian SPSS versi 17.0, diperoleh nilai *r-hitung* > *r-tabel* = 0.130 [14]. Hasil uji validitas terhadap 27 indikator menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan pada penelitian ini dikatakan telah valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Kode Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r-tabel	Ket
1	T ₁	0.132	0.130	Valid
2	T ₂	0.504	0.130	Valid
3	T ₃	0.619	0.130	Valid
4	T ₄	0.629	0.130	Valid
5	T ₅	0.562	0.130	Valid
6	E ₁	0.479	0.130	Valid
7	E ₂	0.680	0.130	Valid
8	E ₃	0.619	0.130	Valid
9	E ₄	0.400	0.130	Valid

10	E ₅	0.550	0.130	Valid
11	RB ₁	0.599	0.130	Valid
12	RB ₂	0.541	0.130	Valid
13	RB ₃	0.490	0.130	Valid
14	RB ₄	0.561	0.130	Valid
15	RE ₁	0.672	0.130	Valid
16	RE ₂	0.658	0.130	Valid
17	RE ₃	0.617	0.130	Valid
18	RE ₄	0.731	0.130	Valid
19	RE ₅	0.510	0.130	Valid
20	A ₁	0.618	0.130	Valid
21	A ₂	0.738	0.130	Valid
22	A ₃	0.665	0.130	Valid
23	A ₄	0.625	0.130	Valid
24	K ₁	0.531	0.130	Valid
25	K ₂	0.504	0.130	Valid
26	K ₃	0.674	0.130	Valid
27	K ₄	0.709	0.130	Valid

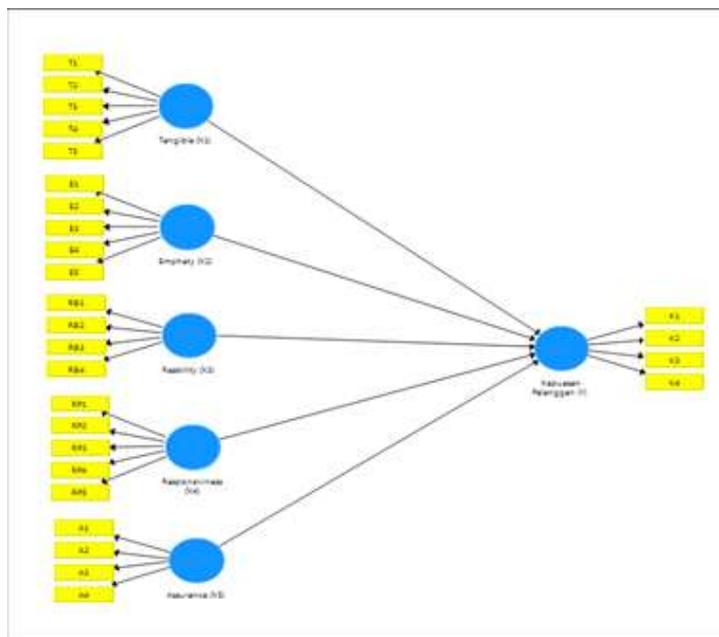
3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilihat dari nilai cronbach`h alpha untuk semua variabel penelitian yaitu tangible, emphaty, reliability, responsiviness, assurance dan kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 0.938. Suatu instrumen dapat dikatakan reliable jika memiliki nilai cronbach`h alpha > 0.60 atau lebih, dengan demikian maka instrument yang digunakan pada penelitian ini dapat dipakai dengan aman pada waktu dan kondisi yang berbeda, serta dapat dipakai dalam dua kali pengukuran atau lebih dalam mengukur hal yang sama [14].

Tabel 2. Hasil Uji Reliability

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha			
Hitung	Standar	N of Items	Keterangan
0.938	>0.600	27	Reliabel

Berikut gambar 2 diagram jalur hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 2. Diagram Jalur Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

3.3 Pengujian Convergent Validity

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah semua pertanyaan (instrument) dalam kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian valid. Sebuah instrument penelitian dapat dinyatakan valid dan tinggi jika nilai loading factor berkorelasi > 0.7 dengan konstruk yang diukur. Tabel 3 dibawah menunjukkan sebagian konstruk telah memenuhi nilai loading factor yang valid dan lainnya dikeluarkan dari model karena tidak valid.

Tabel 3. Hasil Uji Loading Factor Convergen Validity

No.	Indikator	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)	(Y)	Loading Factor	Ket
1.	T1	0.274						> 0.700	Tidak
2.	T2	0.687						> 0.700	Tidak
3.	T3	0.724						> 0.700	Valid
4.	T4	0.812						> 0.700	Valid
5.	T5	0.773						> 0.700	Valid
6.	E1		0.700					> 0.700	Tidak
7.	E2		0.892					> 0.700	Valid
8.	E3		0.860					> 0.700	Valid
9.	E4		0.619					> 0.700	Tidak
10.	E5		0.719					> 0.700	Valid
11.	RB1			0.712				> 0.700	Valid
12.	RB2			0.744				> 0.700	Valid
13.	RB3			0.758				> 0.700	Valid
14.	RB4			0.740				> 0.700	Valid
15.	RE1				0.832			> 0.700	Valid
16.	RE2				0.784			> 0.700	Valid
17.	RE3				0.758			> 0.700	Valid
18.	RE4				0.812			> 0.700	Valid
19.	RE5				0.588			> 0.700	Tidak
20.	A1					0.749		> 0.700	Valid
21.	A2					0.829		> 0.700	Valid
22.	A3					0.809		> 0.700	Valid
23.	A4					0.783		> 0.700	Valid
24.	K1						0.807	> 0.700	Valid
25.	K2						0.797	> 0.700	Valid
26.	K3						0.915	> 0.700	Valid
27.	K4						0.891	> 0.700	Valid

Dari tabel 3 diatas terlihat bahwa item T1, T2, E1, E4 dan RE5 memiliki nilai loading factor dibawah 0.7 sehingga kelima item tersebut dikeluarkan dari model karena tidak memenuhi nilai loading factor. Menurut [10], convergent validity dapat dilihat dari nilai faktor loading dan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk menunjukkan besarnya varian indikator yang mampu dikandung oleh konstruk. Nilai AVE > 0.5 dapat dinyatakan baik dan telah memenuhi kecukupan convergent validity bagi konstruk. Tabel 4 pengujian AVE dibawah dapat dilihat bahwa semua nilai AVE untuk masing-masing variabel berada > 0.5, sehingga tidak ada permasalahan convergent validity pada model yang telah diuji.

Tabel 4. Hasil Pengujian Convergent Validity AVE

No	Matrix	Average Variance Extracted (AVE)		Ket
		Hitung	Standar	
1.	Tangible (X1)	0.662	> 0.500	Valid
2.	Emphaty (X2)	0.708	> 0.500	Valid
3.	Reliability (X3)	0.546	> 0.500	Valid
4.	Responsiviness(X4)	0.657	> 0.500	Valid
5.	Assurance (X5)	0.629	> 0.500	Valid
6.	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.726	> 0.500	Valid

3.4 Pengujian Discriminant Validity

Evaluasi discriminant validity dapat dilihat dari nilai cross loading atau membandingkan nilai $\sqrt{("AVE")}$ dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai $\sqrt{("AVE")}$ lebih tinggi dari pada korelasi antar variabel yang lain, maka dapat dikatakan hasil

ini menunjukkan discriminant validity yang tinggi. Kriteria dalam cross loading yaitu setiap indikator yang mengukur konstraknya haruslah berkorelasi lebih tinggi dengan konstraknya dibandingkan dengan konstrak lainnya [10].

Berikut tabel 5 merupakan hasil pengujian discriminant validity outher model AVE terlihat bahwa nilai $\sqrt{("AVE")}$ tangible 0.814, emphaty 0.842, reliability 0.739, responsiviness 0.811, dari assurance 0.793 dan kepuasan pelanggan 0.854 lebih besar dari korelasi masing-masing konstruk 0.5, sehingga seluruh variabel yang diestimasi telah memenuhi kriteria discriminant validity yang baik.

Tabel 5. Hasil Pengujian Discriminant Validity Outher Model AVE

No	Fornell-Larcer Criteria	Korelasi Antar Konstrak \sqrt{AVE}					Standar	Ket	
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅			Y
1.	Tangible (X ₁)	0.814	0.645	0.519	0.675	0.662	0.475	0.500	Valid
2.	Emphaty (X ₂)		0.842			0.607		0.500	Valid
3.	Reability (X ₃)		0.498	0.739		0.634	0.565	0.500	Valid
4.	Responsiviness (X ₄)		0.611	0.705	0.811	0.702	0.634	0.500	Valid
5.	Assurance (X ₅)					0.793		0.500	Valid
6.	Kepuasan Pelanggan (Y)		0.416			0.661	0.854	0.500	Valid

3.5 Pengujian Discriminant Validity

Composite reliability dilakukan untuk mengetahui reliabilitas variabel yang digunakan. Apabila semua variabel yang digunakan mempunyai nilai composite reliability > 0.7 maka semua variabel dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik [15].

Tabel 6. Hasil Pengujian Composite Reliability

No	Matrix	Composite Reliability		Ket
		Hitung	Standar	
1.	Tangible (X ₁)	0.800	> 0.700	Reliabel
2.	Emphaty (X ₂)	0.800	> 0.700	Reliabel
3.	Reliability (X ₃)	0.800	> 0.700	Reliabel
4.	Responsiviness (X ₄)	0.900	> 0.700	Reliabel
5.	Assurance (X ₅)	0.680	> 0.700	Reliabel
6.	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.900	> 0.700	Reliabel

Tabel 6 diatas merupakan hasil pengujian composite reliability yang menunjukkan bahwa seluruh konstrak memiliki nilai composite reliability di atas 0.7 dengan demikian tidak ditemukan permasalahan reliabilitas, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konstrak yang digunakan memiliki reabilitas yang baik sehingga dapat digunakan untuk uji selanjutnya. Evaluasi composite reliability juga bisa dilihat dari hasil pengujian cronbach alpha yang mengukur konstruk. Apabila suatu konstruk mempunyai nilai cronbach alpha > 0.6. maka konstruk tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Berikut tabel 7 hasil uji cronbach alpha yang menunjukkan semua konstruk yang digunakan sudah memenuhi composite reliability yang baik, karena nilai cronbach alpha yang digunakan untuk masing-masing konstruk berada diatas 0.6.

Tabel 7. Hasil Pengujian Cronbach`h Alpha

No	Matrix	Cronbach`h Alpha		Ket
		Hitung	Standar	
1.	Tangible (X ₁)	0.800	> 0.600	Reliabel
2.	Emphaty (X ₂)	0.800	> 0.600	Reliabel
3.	Reliability (X ₃)	0.800	> 0.600	Reliabel
4.	Responsiviness(X ₄)	0.900	> 0.600	Reliabel
5.	Assurance (X ₅)	0.680	> 0.600	Reliabel
6.	Kepuasan Pelanggan (Y)	0.900	> 0.600	Reliabel

3.6 Pengujian Goodness-fit Model

Pengujian goodness-fit model dilakukan dengan melihat nilai r-square. Suatu konstruk dinyatakan dapat dijelaskan oleh konstruk lainnya jika nilai r-square > 0.1 atau lebih besar dari 10%. Berikut tabel 8 hasil pengujian goodness-fit model.

Tabel 8. Hasil Pengujian *Goodness-fit Model*

No	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	R-Square		Ket
		Hitung	Standar	
1.	Kepuasan Pelanggan	0.506	1	Baik

Pada tabel 8 di atas diketahui bahwa nilai r-square = 0.506 artinya 56% dari variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat diterangkan oleh 5 (lima) variabel kualitas pelayanan (X) yaitu tangible, emphaty, responsiveness, reliability dan assurance. Sedangkan sisanya 0.404 atau 44% dipengaruhi oleh konstruk atau variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

3.6 Uji Signifikansi

Selanjutnya melihat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sebuah structural model. Pengujian hipotesis atau uji signifikansi dapat dilihat dari nilai path coefisien dan nilai t-statistik. Koefisien parameter akan menunjukkan pengaruh konstruk positif atau negatif, suatu konstruk dinyatakan berpengaruh signifikan jika konstruk tersebut nilai t-statistik > t-tabel, dimana t-tabel dapat dinyatakan signifikan jika memiliki nilai 5% = 196 dan tingkat signifikansi 95% atau $\alpha = 0.05$. Hasil pengujian path coefisien atau uji signifikansi dari output SmartPLS versi 3.2.6 dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil Pengujian *Path Coeficients*

No	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Original Sample	T Statistics (IO/STDEVI)		P Value		Ket.
			Hitung	Standar	Hitung	Standar	
1.	Tangible (X ₁) → Kepuasan Pelanggan (Y)	-0.039	0.386	>1.96	0.699	<0.05	Tidak
2.	Emphaty (X ₂) → Kepuasan Pelanggan (Y)	-0.076	0.752	>1.96	0.453	<0.05	Tidak
3.	Reability (X ₃) → Kepuasan Pelanggan (Y)	0.130	1.190	>1.96	0.235	<0.05	Iya
4.	Responsiviness(X ₄)→Kepuasan Pelanggan(Y)	0.311	2.173	>1.96	0.030	<0.05	Iya
5.	Assurance (X ₅) → Kepuasan Pelanggan (Y)	0.433	3.675	>1.96	0.000	<0.05	Iya

Berdasarkan hasil uji signifikansi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. XYZ Banda Aceh berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil keseluruhan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. XYZ Banda Aceh berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun masih terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan, jika pihak PT. XYZ Banda Aceh.

PT. XYZ Banda Aceh sebaiknya lebih meningkatkan empati karyawan dalam melayani pelanggan, karyawan hendaknya bisa memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian, lebih mengutamakan kepentingan pelanggan, meminimalisir waktu agar mudah dihubungi pelanggan melalui media sosial maupun secara langsung, karena berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa variabel emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pihak PT.XYZ juga perlu meningkatkan keandalan dalam melayani pelanggan, karyawan hendaknya bisa segera memeriksa bila terjadi kesalahan pencatatan rekening listrik agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, karyawan juga perlu memahami pelanggan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pelanggan PT. XYZ Banda Aceh. Hal ini diketahui nilai r-square yaitu 0.506 >0.1 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh lima variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, emphaty, reliability, responsiveness dan assurance dan hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pelanggan PT. XYZ Banda Aceh, hal ini diketahui dari 5 (lima) hipotesis yang diajukan pada penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang di terima yaitu assurance, responsiveness dan reliability berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dua hipotesis yang ditolak, yaitu variabel emphaty dan variabel tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga, PT XYZ Banda Aceh belum mampu memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal, karena ada beberapa indikator yang belum terpenuhi. Kedepannya jika pihak XYZ mampu memperbaiki indikator tersebut maka kepuasan pelanggan akan terpenuhi secara optimal.

REFERENCES

[1] Tjiptono, F. "Strategi Pemasaran" (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Ofset. 2007.
 [2] Kotler, P., dan Keller, K.L "Manajemen Pemasaran" Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Indeks. 2007.

- [3] Hajar Siti. "Analisis Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Pengiriman dengan Menggunakan Pendekatan Structural Equation Modelling (Studi Kasus: PT. POS Indonesia-Banda Aceh)" Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh. 2015.
- [4] Triswandari, Uchik. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Timur" Tugas Akhir. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin. Makasar. 2011.
- [5] Sholihin, M., dan Ratmono, D, "Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial Bisnis" Yogyakarta: ANDI. 2013.
- [6] Abdillah, W. dan Hartono, J. "Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM)" dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI. 2015.
- [7] Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi" Bandung: Alfabeta. 2013.
- [8] Siregar, Syofian. "Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17". Jakarta: PT Raja Grafindo. 2010.
- [9] Yamin, S., dan Kurniawan, H., "Structural Equation Modelling Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS" Buku Aplikasi Statistik Seri 2. Jakarta: Salemba Infotek. 2009.
- [10] Yamin, S., dan Kurniawan, H., "Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling" Buku Aplikasi Statistik Seri 4. Jakarta: Salemba Infotek. 2011.
- [11] Pasaribu, A., Nazaruddin dan Syahputri, "Pendekatan Structural Equation Modelling untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan di PT. Telkomsel Sumbagut" E-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 3, No 3. Medan: Universitas Sumatra Utara. 2013.
- [12] Nurochman, Y.B dan John, W, "Model keberhasilan dan keberlangsungan Kinerja Terbaik (MK3T) Sistem Informasi Studi Kasus: Sistem Informasi E-Audit di Badan Pemeriksaan Keuangan RI" Journal of Information Systems, Volume 8, Issue 2. 2012.
- [13] Gefen, D., Straub, D. W., & Boudreau, M.-C, "Structural Equation Modelling and Regression: Guidelines for Research Practice" Communications of the Association for Information Systems , 4 (7), 1-79. 2000.
- [14] Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19" Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- [15] Salisbury, W.D., Chin, W.W., Gopal, A. and Newsted P.R. "Research Report: Better Theory through Measurement Developing a Scale to Capture Consensus on Appropriation" Information System Research. 13: 91- 103. 2002.