

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP STANDARD
PELAYANAN TERPADU DAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. PLN (PERSERO) UPJ X SURABAYA**

Minto Waluyo

Teknik Industri FTI – UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRAKSI

Berdasarkan survei lapangan pelayanan rutin pihak PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya masih banyak mendapat keluhan dari pelanggannya, khususnya yang datang secara langsung ke UPJ X. Keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan belum sesuai standard pelayanan yang ditetapkan dan tidak memuaskan pelanggannya untuk itu perlu peningkatan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dengan menentukan prioritas perbaikan yang semestinya didahulukan dengan mengetahui besarnya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap standart pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan Structural Equation modelling (SEM) didapatkan besarnya pengaruh variabel kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Standart Pelayanan Terpadu (Y_1) adalah positif sebesar 0,604 yang menunjukkan pengaruh yang tinggi. Besarnya pengaruh variabel Standart Pelayanan Terpadu (Y_1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y_2) adalah positif sebesar 0,369 yang menunjukkan pengaruh signifikan. Dan besarnya pengaruh faktor kualitas pelayanan melalui indikatornya secara berturut-turut faktor Tangibles (X_1) berpengaruh sebesar 0,286; Faktor Reliability (X_2) berpengaruh sebesar 0,465; Faktor Responsiveness (X_3) berpengaruh sebesar 0,568; Faktor Assurance (X_4) berpengaruh sebesar 0,430; dan faktor Emphaty (X_5) berpengaruh sebesar 0,327 dan besarnya pengaruh faktor standard pelayanan terpadu (Y_1) melalui indikatornya secara berturut-turut. Prosedur Pelayanan (Y_{11}) sebesar 0,573; Waktu Penyelesaian (Y_{12}) sebesar 0,802; Biaya Penyelesaian (Y_{13}) sebesar 0,781; Produk Pelayanan ($Y_{1,4}$) sebesar 0,037, Sarana dan Prasarana (Y_{15}) sebesar 0,036 dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (Y_{16}) sebesar 0,062, dan besarnya pengaruh kualitas kepuasan pelanggan (Y_2) melalui indikatornya secara berturut-turut. Kepuasan (Y_{21}) sebesar 0,162, efisiensi (Y_{22}) sebesar 0,079. Produksi (Y_{23}) sebesar -0,318, keadaptasian (Y_{24}) sebesar - 1,062, dan pengembangan (Y_{25}) sebesar 0,061

Kata kunci : Kualitas pelayanan, standard pelayanan terpadu, kepuasan pelanggan, SEM

ABSTRACT

Base workaday ministering field survey side PT. PLN (Persero) UPJ x at Surabaya stills a lot of get complaint of its customer, notably which comes directly to UPJ X. complaint hits service quality was appropriate specified ministering standard and dissatisfactory its customer for it to need service quality step-up its in accordance with customer need, by determining repair priority that necessarily been advanced by knows big its factor which regard service quality to standart service and customer satisfactions.

By use of Structural Equation modelling (SEM) gotten to outgrow its qualities variable influence Ministering (X) to Standart's variables coherent Services (Y_1) are positive as big as 0,604 one point out tall influence. Its outgrows affecting variable Standart coherent Service (Y_1) to Customers satisfactory variable (Y_2) are positive as big as 0,369 one points out signifikan's influences. And outgrows it ministering quality factor influence via its indicator ala in a row factor Tangibles (X_1) having for as big as 0,286; Factor Reliability (X_2) having for as big as 0,465; Factor Responsiveness (X_3) having for as big as 0,568; Factor Assurance (X_4) having

for as big as 0,430; and factor Emphaty (X_5) having for as big as 0,327 and outgrow ministering standard factor influences coherent (Y_1) via indikatornya ala in a row. Ministering procedure (Y_{11}) as big as 0,573; Working Out time (Y_{12}) as big as 0,802; Working Out cost (Y_{13}) as big as 0,781; Ministering product (Y_{14}) sebesar 0,037, Medium and Prasarana (Y_{15}) as big as 0,036 and Ministering Giving Officer Interests (Y_{16}) as big as 0,062, and outgrows it satisfactory quality influence customer (Y_2) via indikatornya ala in a row. Satisfaction (Y_{21}) as big as 0,162, efficiency (Y_{22}) as big as 0,079. Production (Y_{23}) as big as - 0,318, keadaptasiaan (Y_{24}) as big as - 1,062, and development (Y_{25}) as big as 0,061

Key word: Ministering quality, coherent ministering standard, customer satisfaction, SEM

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi perdagangan dunia telah menyebabkan semakin menipisnya sekat-sekat jarak dan waktu bagi dunia usaha dalam upaya untuk menembus pasaran yang semakin luas. Persaingan yang ketat dalam perdagangan tidak saja menerpa pada satu jenis perusahaan saja, namun juga berlaku pada hampir semua jenis perusahaan. Pelaku persaingan dalam hal ini adalah pelaku-pelaku bisnis, yaitu perusahaan barang maupun jasa. Untuk meraih posisi yang lebih baik, maka setiap perusahaan harus memperhatikan kepuasan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat memberikan keuntungan dalam waktu yang panjang bagi perusahaan tersebut. Kemampuan meningkatkan kepuasan secara terus-menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Meskipun sebagai perusahaan yang tidak mempunyai kompetitor, PT. PLN (Persero) tetap mempunyai komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan standard pelayanan prima yang diberikan. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menjual jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para pelanggan dalam pemanfaatan jasa layanan listrik dan kebijaksanaan perusahaan berupa standard pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan pelanggan menjadi puas.

Berdasarkan survei lapangan pelayanan rutin pihak PT. PLN (Persero) UPJ X masih banyak mendapat keluhan dari pelanggannya, khususnya yang datang secara langsung ke UPJ X. Keluhan itu berupa kebradaan loket yang kurang memadai, kenyamanan ruang tunggu, ketepatan waktu pelayanan, kesopanan petugas, perasaan diskriminasi pelayanan, pemberitahuan program layanan kurang, kenaikan harga yang kurang diinformasikan dan masih banyak lagi keluhan yang lainnya. Keluhan-keluhan mengenai pelayanan PLN tersebut, mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan listrik dari PLN belum tidak sesuai standard pelayanan yang ditetapkan dan tidak memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka mendorong untuk dilakukannya penelitian di PT. PLN (Persero) UPJ X. Keluhan-keluhan dari pelanggan merupakan bentuk ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan, maka perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan pelanggan,

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh faktor – faktor kualitas layanan terhadap standard pelayanan terpadu dan kepuasan pelanggan listrik PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya?

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji seberapa besar pengaruh faktor-faktor kualitas layanan terhadap standard pelayanan terpadu dan kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Kotler dan Amstrong (1998:199). “Kualitas adalah totalitas sifat – sifat dan karakteristik dari suatu produk/jasa yang berhubungan dengan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Goetsch dan Davis (1997:3). “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai atau melebihi harapan”.

Jasa merupakan aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Kotler (2000:83) mendefinisikan bahwa “Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Kualitas Layanan (Jasa)

Menurut Parasuraman, et all (1993:21) terdapat sepuluh dimensi yang menentukan kualitas layanan (jasa) tetapi dalam perkembangan selanjutnya. Parasuraman dan kawan-kawan menemukan sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum/disederhanakan menjadi 5 dimensi pokok, yang meliputi :

1. Tangibles atau bukti fisik kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan asntun (courtesy).
5. Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Standart Pelayanan Publik

Standart pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. (Ratminto, 2006:23-24).

4. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
5. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Armstrong (1998:202) menandakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya”.

Kepuasan akan penerimaan layanan dapat diketahui ataupun diukur berdasarkan pendapat Gibson, Ivancevich dan Donelly (Ratminto, 2006:177) dengan kepuasan, efisiensi, produksi, keadaptasian dan perkembangan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
2. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
3. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.

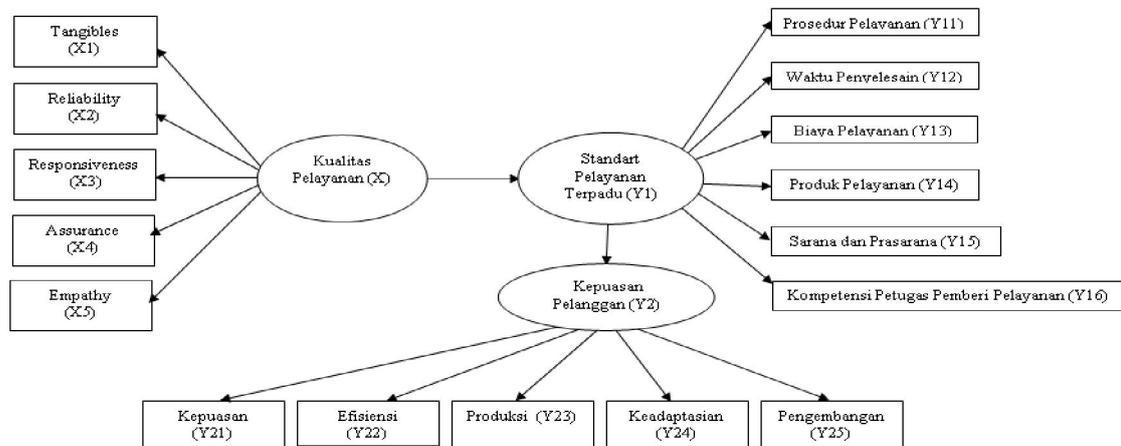
Metode Pengumpulan Data

Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling dengan menyebarkan kuesioner, yaitu dengan memberikan sekumpulan pertanyaan kepada para responden secara tertulis yang disusun secara sistematis mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

Gambaran lengkap tentang identifikasi variabel penelitian disajikan pada gambar 1 serta tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel Bebas	Variabel Antara	Variabel Terikat
Kwalitas Pelayanan		Standard Pelayanan Terpadu
Standard Pelayanan Terpadu	-	Kepuasan Pelanggan



Gambar 1 : Kerangka koseptual kualitas pelayanan standard pelayanan terpadu dan kepuasan pelanggan

Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini di dapat dari penyebaran kuesioner yang diberikan secara sampling kepada pelanggan listrik yang membayar PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya, sebanyak 160 kuesioner penilaian dengan menggunakan skala linkert untuk merubah data persepsi konsumen menjadi data numerik.

Pengolahan Data

Tahapan selanjutnya adalah melakukan pengolahan data berdasarkan data yang telah diambil dari jawaban responden pada kuesioner yang telah dikembalikan. Ternyata kuesioner yang kembali dengan jawaban lengkap sudah lebih dari 100 dan peneliti menggunakan cara sampling sebanyak 100 untuk dilakukan pengujian, hasilnya dapat dilihat pada tabel 3. Selain itu juga berdasarkan pengembangan model

berbasis konseptual yang dibangun secara teoritis berdasarkan telaah pustaka, merupakan syarat mutlak bagi pengembangan model SEM yang dimulai dari Measurement Model. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji seberapa besar pengaruh faktor-faktor kualitas layanan terhadap standard pelayanan terpadu dan kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya. Konstruk yang diteliti akan diuraikan dalam tabel 1.

Model berbasis teori kemudian pada langkah kedua model disajikan dalam bentuk path diagram selanjutnya tool amos 16 gunakan untuk membuat model untuk diestimasi. Hasil rekapitulasi data dimasukkan ke dalam program SPSS 15.0 yang merupakan akses entry data SEM kemudian diolah.

Tabel 2 Konstruk dan Indikator

Konstruk	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Tangibles (X1)
	Reliability (X2)
	Responsiveness (X3)
	Assurance (X4)
	Emphaty (X5)
Standart Pelayanan Terpadu (Y1)	Prosedur Pelayanan (Y11)
	Waktu Penyelesaian (Y12)
	Biaya Pelayanan (Y13)
	Produk Pelayanan (Y14)
	Sarana dan Prasarana (Y15)
	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (Y16)
Kepuasan Pelanggan (Y2)	Kepuasan (Y21)
	Efisiensi (Y22)
	Produksi (Y23)
	Keadaptasian (Y24)
	Pengembangan (Y25)

Sumber : data primer diolah

Measurement Model (Confirmatory Factor Analysis)

Menurut Minto (2009,3) Untuk mengestimasi measurement model yaitu menguji undimensionalitas dari konstruk eksogen dan konstruk endogen. Model pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membenetuk variabel laten/konstruk laten dalam model. Unimensionalitas dari dimensi-dimensi itu diuji melalui confirmatory factor analysis. Terdapat beberapa uji dasar dalam confirmatory factor analysis. yaitu :

Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit Test)

Pengujian dilakukan dengan menggunakan parameter pada nilai kritis, sedangkan output dari confirmatory factor

analysis dapat dilihat pada lampiran III, dimana dapat dibuat ringkasan seperti pada tabel 3 berikut ini :

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen digunakan untuk menentukan apakah setiap indikator yang diestimasi secara valid mengukur dimensi dari konsep yang diujinya. Bila setiap indikator itu secara valid mengukur apa yang sebenarnya diukur dalam model yang disajikan.

Tabel 3
Nilai Goodness of Fit Test dan Cut off Value

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Chi-square (X^2)	156,682	X^2 dengan df = 101 dengan $\alpha = 0,05$ adalah 125,42	Kurang baik
Probabilitas	0,000	$\geq 0,05$	Kurang baik
Cmin/df	1,551	$\leq 2,00$	Baik
RMSEA	0,059	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,889	$\geq 0,90$	Kurang baik
AGFI	0,850	$\geq 0,90$	Kurang baik
TLI	0,639	$\geq 0,95$	Kurang baik
CFI	0,697	$\geq 0,95$	Kurang baik

Sumber : data primer diolah

Tabel 4 Regression Weight Measurement Model

	Estimasi	S.E	C.R	Keterangan
X1 β X	1,000			Valid
X2 β X	1,691	0,509	3,323	Valid
X3 β X	1,361	0,519	2,817	Valid
X4 β X	0,786	0,383	2,051	Valid
X5 β X	0,971	0,388	2,503	Valid
Y11 β Y1	1,000			Valid
Y12 β Y1	1,171	0,233	5,037	Valid
Y13 β Y1	0,756	0,259	2,914	Valid
Y14 β Y1	-0,073	0,193	-0,379	Kurang valid
Y15 β Y1	0,064	0,168	0,380	Valid
Y21 β Y2	1,000			Valid
Y22 β Y2	0,412	0,429	0,960	Valid
Y23 β Y2	-1,749	0,818	-2,139	Kurang valid
Y24 β Y2	-5,147	5,173	-0,995	Kurang valid
Y25 β Y2	-0,409	0,412	-0,994	Kurang valid
Y16 β Y1	0,093	0,146	0,640	Valid

Sumber : data primer diolah

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan untuk menguji dua konstruk dengan melihat angka korelasinya. Hubungan kausalitas antar dua variabel terjadi bila kedua variabel tersebut mempunyai hubungan atau angka korelasi antar dua variabel tersebut besar. Sedangkan antar variabel independent harus tidak mempunyai hubungan atau angka korelasi antar kedua variabel tersebut harus kecil.

Untuk hasil korelasinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5 Angka Korelasi Measurement Model

Correlation	Estimates	Keterangan
X β \hat{a} Y1	0,747	Tinggi
X β \hat{a} Y2	0,110	Rendah
Y1 β \hat{a} Y2	0,024	Sangat rendah

Sumber : data primer diolah

Uji Signifikan

Sebuah variabel dapat digunakan untuk mengkonfirmasi sebuah variabel laten bersama-sama dengan variabel lainnya dengan menggunakan tahapan analisis.

a. Nilai Lambda atau Loading Factor

Nilai lambda yang dipersyaratkan adalah $\geq 0,40$; bila nilai lambda atau loading factor kurang dari 0,40 maka variabel itu tidak berdimensi sama dengan variabel lainnya untuk menjelaskan sebuah variabel laten. Dalam penelitian ini didapatkan hampir semua lambda diatas 0,40, sehingga semua indikator signifikan.

Bobot Faktor (Regression Weight)

Kuat tidaknya dimensi-dimensi dalam membentuk variabel latennya dapat dianalisis dengan menggunakan uji-t terhadap regression weight yang dapat dilihat berdasarkan CR atau Critical Ratio yang identik dengan t hitung daam

analisis regresi. Oleh karena itu CR yang identik dengan t hitung harus dibandingkan dengan t tabel. Apabila CR yang identik dengan t hitung lebih besar dari t tabel, maka menunjukkan variabel itu secara signifikan merupakan dimensi dari variabel laten yang dibentuk hasil dari perbandingan antara T tabel dengan C.R yang didapat dari program komputasi C.R lebih besar dari T tabel.

Strucrtural Equation Model (SEM)

Setelah measurement model dianalisis melalui confirmatory factor analysis dan

menghasilkan validitas konvergen dan validitas diskriminan, maka sebuah full-model SEM dapat dianalisis. Analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya.

A. Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit Test)

Pengolahan dilakukan evaluasi berdasarkan goodness of fit indicates seperti pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6 Nilai Goodness of Fit Test dan Cut off Value

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Chi-square (X^2)	156,976	X^2 dengan df = 102 dengan $\alpha = 0,05$ adalah 126,54	Kurang baik
Probabilitas	0,000	$\geq 0,05$	Kurang baik
Cmin/df	1,539	$\leq 2,00$	Baik
RMSEA	0,058	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,889	$\geq 0,90$	Kurang baik
AGFI	0,852	$\geq 0,90$	Kurang baik
TLI	0,647	$\geq 0,95$	Kurang baik
CFI	0,700	$\geq 0,95$	Kurang baik

Sumber : data primer diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa ada kriteria yang digunakan mempunyai nilai yang kurang baik, oleh karena itu model belum dapat diterima dengan baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengujian terhadap Kualitas Pelayanan terhadap Standart Pelayanan Terpadu serta Kepuasan Pelanggan beserta indikatornya tidak menghasilkan konfirmasi yang baik.

B. Uji Kausalitas (Regression Weight)

Untuk melihat hubungan antar variabel apakah positif atau negatif dapat dilihat pada kolom estimate. Apabila terdapat tanda minus (-) maka hubungan negatif dan sebaliknya jika tidak terdapat tanda minus (-) maka hubungan positif. Sedangkan untuk melihat uji signifikansinya dapat dilihat pada kolom CR dengan ketentuan signifikan, apabila nilai CR-nya $> 2 \cdot SE$ untuk faktor Kepuasan Pelanggan dan CR-nya $\geq 1,75$ (nilai t tabel dengan df = 16 (jumlah indikator dalam model struktural)) lebih besar dari 1,75, jadi signifikan.

Identification Problem

Dalam operasi program AMOS 16 problem identifikasi akan diatasi langsung oleh program. Bila estimasi tidak dapat dilakukan, program akan memberikan pesan pada monitor komputer mengenai kemungkinan sebab-sebab mengapa program tidak dapat melakukan estimasi. Selama peneliti melakukan pengolahan data dengan program AMOS 16, peneliti tidak menemukan pesan pada monitor komputer yang menunjukkan adanya problem identifikasi.

Evaluasi Model

Evaluasi model pada dasarnya sudah dilakukan diatas pada waktu model diestimasi oleh program AMOS 16. Secara lebih lengkap evaluasi terhadap model ini dapat dilakukan sebagai berikut :

a. Ukuran Sampel

Ukuran sampel minimal menurut Hair, et al yang dikutip Minto Waluyo, ukuran sampel (data observasi) yang sesuai adalah antara 100-200 atau minimal 5 kali jumlah indikator dan maksimal 10 kali jumlah indikator. Responden yang menjadi sampel dalam

Menilai Kemungkinan Munculnya

penelitian ini berjumlah 160, yang berarti asumsi untuk sampel telah terpenuhi.

b. Asumsi Normalitas dan Linieritas

Untuk asumsi normalitas data, dapat dilakukan dengan mengamati nilai kritis (c.r multivariate) hasil pengujian assesment of normality dari program AMOS 16.

c. Evaluasi atas Outliers

Evaluasi atas multivariate outliers dapat dilihat dari angka-angka jarak Mahalonobis yang dihasilkan oleh program AMOS 16 bila Mahalonobis d-Squared ada yang lebih besar dari nilai Chi-Square pada $df = \text{jumlah indikator dan tingkat signifikan}$ 0,001, maka data tersebut menunjukkan adanya multivariate outliers.

d. Asumsi atas Multikolinieritas dan Singularitas

Asumsi atas multikolieritas dan singularitas dapat dideteksi dari nilai determinan matriks kovarians yang sangat kecil (extremely small). Namun pada Program AMOS 16 telah menyediakan fasilitas “Warning” apabila terdapat indikasi

multikolieritas dan singularitas, dari hasil output tidak ada “Warning” jadi asumsi multikolieritas dan singularitas terpenuhi.

e. Evaluasi atas Kriteria Goodness of Fit

Berdasarkan AMOS 16 untuk model SEM ini, dihasilkan indeks-indeks goodness of fit sebagai berikut :

f. Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect

Peneliti dapat meneliti kekuatan hubungan atau pengaruh antar konstruk baik hubungan langsung (direct effect), tidak langsung (indirect effect) maupun hubungan total (total effect). Efek langsung (direct effect) adalah koefisien dari garis dengan anak panah satu ujung.

g. Uji reliabilitas

Setelah kesesuaian model diuji (model fit), evaluasi lain yang harus dilakukan adalah uji reliabilitas model menunjukkan bahwa dalam sebuah model indikator-indikator yang digunakan memiliki derajat kesesuaian yang baik

Pengolahan dilakukan evaluasi berdasarkan goodness of fit indicates seperti pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7 Nilai Goodness of Fit Test dan Cut off Value

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Chi-square (X^2)	156,976	X^2 dengan $df = 102$ dengan $\alpha = 0,05$ adalah 126,54	Kurang baik
Probabilitas	0,000	$\geq 0,05$	Kurang baik
Cmin/df	1,539	$\leq 2,00$	Baik
RMSEA	0,058	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,889	$\geq 0,90$	Kurang baik
AGFI	0,852	$\geq 0,90$	Kurang baik
TLI	0,647	$\geq 0,95$	Kurang baik
CFI	0,700	$\geq 0,95$	Kurang baik

Sumber : data primer diolah

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan construct reliability menunjukkan instrumen konstruk reliabel, yang ditunjukkan dengan nilai construct reliability $\geq 0,7$.

Interpretasi dan Modifikasi Model

Setelah estimasi model dilakukan hasil model kurang bagus sehingga perlu melakukan modifikasi. Untuk melakukan modifikasi bila mempunyai justifikasi teoritis yang cukup kuat

Analisa Hasil dan Pengujian Hipotesis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji seberapa besar pengaruh faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Standard Pelayanan Terpadu dan Kepuasan Pelanggan pengguna jasa layanan PT. PLN (Persero) UPJ X di Surabaya. Analisis yang telah dilakukan pengaruh masing-masing variabel konstruk berdasarkan Regression Weight dan output Standardized Regression Weight dan data lainnya yang dipakai adalah hasil modifikasi.

Tabel 8 Regression Weight Structural Equation Model (Modifikasi)

	Estimasi	S.E	C.R	Prob.	Standardize Reg. Weigt (λ)
Y1 β X	1,311	0,581	2,257	0,024	0,604
Y2 β Y1	0,110	0,179	0,617	0,538	0,369
X1 β X	1,000				0,286
X2 β X	2,120	0,784	2,705	0,007	0,465
X3 β X	1,944	0,791	2,457	0,014	0,568
X4 β X	1,438	0,645	2,230	0,026	0,430
X5 β X	1,237	0,562	2,199	0,028	0,327
Y11 β Y1	1,000				0,573
Y12 β Y1	1,301	0,330	3,940		0,802
Y13 β Y1	1,397	0,494	2,831	0,005	0,781
Y15 β Y1	0,071	0,157	0,450	0,652	0,042
Y16 β Y1	0,089	0,137	0,654	0,513	0,062
Y21 β Y2	1,000				0,162
Y22 β Y2	6,641	10,718	0,620	0,536	1,137
Y23 β Y2					
Y24 β Y2					
Y25 β Y2					

Sumber : data primer diolah

Hipotesis yang dibuat sesuai dengan obyek dan kerangka pikiran penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan, positif dan langsung sebesar 0,604 terhadap Standar Pelayanan Terpadu (Y1)

Dari tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa nilai CR Kualitas Pelayanan (X) terhadap Standart Pelayanan Terpadu (Y1) adalah 2,257 yang sudah menunjukkan signifikan karena lebih besar dar 2.SE ($2 \times 0,581 = 1,162$).

Berpengaruh positif dan langsung sebesar 0,604. sehingga untuk hipotesis yang pertama dapat diterima.

H2 : Standar Pelayanan Terpadu (Y1) berpengaruh signifikan, positif dan langsung sebesar 0,363 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y2).

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa nilai CR Standart Pelayanan Terpadu (Y1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y2) adalah 0,617 yang sudah menunjukkan signifikan karena lebih besar dar 2.SE ($2 \times 0,179 = 0,358$).

Berpengaruh positif dan langsung sebesar 0,369. sehingga untuk hipotesis yang kedua juga dapat diterima.

Pembahasan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan bahwa penyusunan kuesioner dipat degan cara menterjemahkan variabel indikator penelitian menjadi pertanyaan, dimana terdapat 16 indikator varaiabel. Jumlah kuesioner yang telah disebar dan dikumpulkan sebanyak 160 sampel, sehingga memenuhi kebutuhan sampel

antara 100-200 sampel. Inputnya berupa teknik kovarian karena yang dianalisis adalah kausalitas sedangkan teknik estimasinya adalah maxium likelihood.

Berdasarkan confirmatory factor analysis, diadapkan bahwa berdasarkan goodness of fit test tidak semua dimensi-dimensi yang digunakan oleh peneliti belum mencerminkan variabel laten yang dianalisis, karena belum seluruh kriteria goodness of fit test tersebut. Begitupula dengan uji validitas konvergen yang menyetakan bahwa valid sehingga perlu adanya modifikasi.sedangkan uji validitas diskriminan telah menunjukkan bahwa hubungan antar konstruk yang digunakan dalam penelitian telah valid.

Berdasarkan full model structural equation model mendapatkan nilai Chi-square sebesar 156,976; nilai probabilitas sebesar 0,000; nilai Cmin/df sebesar 1,539; nilai RMSEA sebesar 0,058; nilia GFI sebesar 0,889; nilai AGFI sebesar 0,852; nilai TLI sebesar 0,647 dan nilai CFI sebesar 0,700. Dari hasil tersebut dilakukan evaluasi berdasarkan goodness of fit indicates. Bahwa ada kriteria yang digunakan mempunyai nilai yang kurang baik, oleh karena itu model belum dapat diterima dengan baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengujian terhadap Kualitas Pelayanan terhadap Standart Pelayanan Terpadu serta Kepuasan Pelanggan beserta indikatornya tidak menghasilkan konfirmasi yang baik. Serta bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Standart Pelayanan Terpadu (Y1) dan begitu pula Standart Pelayanan Terpadu (Y1)

berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y2).

Untuk asumsi normalitas data, dilakukan dengan mengamati nilai kritis (c.r multivariate) hasil pengujian assesment of normality. c.r multivariate berada dalam selang -2,58 hingga 2,58 maka dapat dikategorikan distribusi data normal. Hasil data menunjukkan c.r multivariate sebesar -0,119 sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Sedangkan untuk asumsi linieritas data dapat dilakukan melihat gambar scatter plot diagram yang menunjukkan asumsi linieritas terpenuhi karena scatter plot antara variabel X, Y1 dan Y2 mempunyai pola garis linier dari kiri bawah bawah menuju ke kanan atas.

Evaluasi atas multivariate outliers dapat dilihat dari angka-angka jarak Mahalonobis, bila Mahalonobis d-Squared ada yang lebih besar dari

nilai Chi-Square pada df = jumlah indikator dan tingkat signifikan 0,001, maka data tersebut menunjukkan adanya multivariate outliers. Dari hasil perhitungan tabel diperoleh nilai $X^2 (16; 0,001) = 39,321$, sedangkan nilai mahalonobis d-square yang tertinggi adalah 36531. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat Multivariate Outliers. Begitupula dengan asumsi multikolieritas dan singularitas terpenuhi.

Modifikasi model dapat dilakukan dengan menggunakan rujukan indeks modifikasi. Setelah dilakukan percobaan modifikasi model, ternyata model menghasilkan probablitas chi-square yang lebih besar dari 5%. Berdasarkan hasil komputasi untuk model SEM modifikasi, dihasilkan indeks-indeks goodness of fit sebagai berikut

Tabel 9

Nilai Goodness of Fit Test dan Cut off Value

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Chi-square (X^2)	32,835	X^2 dengan df = 42 dengan = 0,05 adalah 32,34	Baik
Probabilitas	0,844	$\geq 0,05$	Baik
Cmin/df	0,782	$\leq 2,00$	Baik
RMSEA	0,000	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,968	$\geq 0,90$	Baik
AGFI	0,940	$\geq 0,90$	Baik
TLI	1,092	$\geq 0,95$	Baik
CFI	1,000	$\geq 0,95$	Baik

Sumber : data primer diolah

Hal ini menunjukkan bahwa semua kriteria yang digunakan mempunyai nilai yang baik dan juga nilai standardized residual covariance semuanya berada dikisaran -2,58 hingga 2,58, oleh karena itu model ini dapat diterima dengan baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengujian terhadap faktor Kualitas Pelayanan terhadap Standart Pelayanan Terpadu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan beserta indikatornya menghasilkan konfirmasi yang baik.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan construct reliability menunjukkan hampir keseluruhan instrumen konstruk reliabel, yang ditunjukkan dengan nilai construct reliability yang hampir seluruhnya $\geq 0,7$. Besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan melalui indikator-indikatornya terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) secara berturut-turut faktor Tangibles (X1) berpengaruh sebesar 0,385; Faktor Reliability (X2) berpengaruh sebesar 0,493; Faktor Responsiveness (X3) berpengaruh sebesar 0,553; Faktor Assurance (X4)

berpengaruh sebesar 0,303; Dan faktor Emphaty (X5) berpengaruh sebesar 0,342.

Besarnya pengaruh faktor-faktor standart pelayanan terpadu melalui indikator-indikatornya terhadap variabel Standart Pelayanan Terpadu (Y1) secara berturut-turut faktor Prosedur Pelayanan (Y11) sebesar 0,573; Faktor Waktu Penyelesaian (Y12) sebesar 0,802; Faktor Biaya Penyelesaian (Y13) sebesar 0,781; Faktor Produk Pelayanan (Y14) sebesar -0,037; Faktor Sarana dan Prasarana (Y15) sebesar 0,036 dan faktor Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (Y16) sebesar 0,061.

Besarnya pengaruh faktor-faktor kepuasan pelanggan melalui indikator-indikatornya terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y2) secara berturut-turut faktor Kepuasan (Y21) sebesar 0,180. Faktor Efisiensi (Y22) sebesar 0,079; faktor Produksi (Y23) sebesar -0,318; faktor Keadaptasian (Y24) sebesar -1,062 dan faktor Pengembangan (Y25) sebesar -0,061.

Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Standar Pelayanan Terpadu (Y1) secara adalah positif sebesar 0,604; yang menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Standar Pelayanan Terpadu (Y1) tinggi. Besarnya pengaruh variabel Standar Pelayanan Terpadu (Y1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y2) adalah positif sebesar 0,369; yang menunjukkan pengaruh variabel Standar Pelayanan Terpadu (Y1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y2) signifikan.

Supaya model bagus seperti modifikasi, manajemen harus koordinasi yang baik dilapangan sesuai dengan rujukan dari model modifikasinya, karena awal dari model kurang bagus.

Hipotesis ke - 1

Hipotesis yang dibuat sesuai dengan obyek dan kerangka pikiran penelitian sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan, positif dan langsung sebesar 0,604 terhadap Standar Pelayanan Terpadu (Y1)

Didapatkan pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Standar Pelayanan Terpadu (Y1) adalah signifikan, positif dan langsung. Sehingga konstruk variabel Kualitas Pelayanan beserta indikator-indikatornya yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy mempengaruhi konstruk variabel Standar Pelayanan Terpadu.

Hipotesis ke -2

H2 : Standar Pelayanan Terpadu (Y1) berpengaruh signifikan, positif dan langsung sebesar 0,369 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y2).

Didapatkan pengaruh Standar Pelayanan Terpadu (Y1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y2) adalah signifikan, positif dan langsung. Sehingga seluruh konstruk variabel Standar Pelayanan Terpadu beserta indikator-indikatornya yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, disamping itu indikator kepuasan pelanggan terdiri dari kepuasan, efisiensi, produksi, keadaptasian dan pengembangan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Standar Pelayanan Terpadu (Y1) secara adalah positif sebesar 0,604; yang menunjukkan pengaruh yang tinggi. Besarnya pengaruh variabel Standar Pelayanan Terpadu (Y1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y2) adalah positif sebesar 0,369; yang menunjukkan pengaruh signifikan. Dan besarnya pengaruh faktor kualitas pelayanan melalui indikatornya secara berturut-turut faktor Tangibles (X1) berpengaruh sebesar 0,286; Faktor Reliability (X2) berpengaruh sebesar 0,465; Faktor Responsiveness (X3) berpengaruh sebesar 0,568; Faktor Assurance (X4) berpengaruh sebesar 0,430; dan faktor Emphaty (X5) berpengaruh sebesar 0,327. Faktor Prosedur Pelayanan (Y11) sebesar 0,573; Faktor Waktu Penyelesaian (Y12) sebesar 0,802; Faktor Biaya Penyelesaian (Y13) sebesar 0,781; Faktor Sarana dan Prasarana (Y15) sebesar 0,042 dan faktor Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (Y16) sebesar 0,062. Faktor Kepuasan (Y21) sebesar 0,162 dan faktor Efisiensi (Y22) sebesar 1,137. Faktor Efisiensi (Y22) sebesar 0,079; faktor Produksi (Y23) sebesar -0,318; faktor Keadaptasian (Y24) sebesar -1,062 dan faktor Pengembangan (Y25) sebesar -0,061.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

Perlu adanya Standar Pelayanan Terpadu yang diberitahukan kepada semua pelanggan PT. UPJ X Surabaya dimana standar pelayanan tersebut dibangun berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti yang telah dianalisa pada penelitian ini.

Kepuasan pelanggan bersifat sementara karena dibatasi oleh waktu dan perkembangan keadaan yang mempengaruhinya. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) secara umum dan PT. PLN (Persero) UPJ X Surabaya khususnya terus mengembangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dimasa-masa yang akan datang dengan menjadikan penelitian ini sebagai pedoman awal pengembangan faktor-faktor tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbuckle, J.L., Wothke, W., 2005, Amos 16 User's guide, Small Waters Corporation, Chicago.
- Goetsch, David L.; Davis, Sanley B., 1997, Introduction to Total Quality (Quality Management for Production, Processing and Service), Second Edition, Prentice-Hall International, Inc.
- Kottler, Phillip; Armstrong, G., 1998, Dasar – dasar Pemasaran, Jilid I, II, PT. Prehalindo, Jakarta.
- , (2000), Marketing Managemen : Analisis, planing, Implementation and Control, NJ : Prentice hall International, Englewood Clifts
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 1988, Perilaku Konsumen, PT. Eresco, Bandung.
- Minto, Waluyo, 2008 Panduan dan Aplikasi SEM, PT. Indeks, Jakarta
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie, A.; Berry, Leonard, 1993, Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations, The Free Pass, New York.
- Radminto dkk, 2006 Manajemen pelayanan: pengembangan konseptual, penerapan citizen charter dan standart pelayanan minimal, Pustska pelajar