

STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN JASA PT. PLN (Persero) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DESA BUANO UTARA

Structural Equation Modeling (SEM) to Analyze The Factors Influencing The Ministry of Service PT. PLN (Persero) to Customer Satisfaction at The Village North Buano

Munahaji Lukaraja¹, Elvinus R. Pesulesy², Yopi Andri Lesnussa³, Muhammad Yahya Matdoan^{4*}

^{1,2,3,4}Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Pattimura

Jln. Ir. M. Putuhena, Kampus Unpatti, Poka-Ambon, Maluku, Indonesia

⁴Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universitas Pattimura

Jln. Ir. M. Putuhena, Kampus Unpatti, Poka-Ambon, Maluku, Indonesia

email: yahya.matdoan@fmipa.unpatti.ac.id*

Abstrak: *Structural Equation Modeling (SEM)* adalah suatu teknik pemodelan statistik yang bersifat sangat *cross-sectional* (yang mengukur berapa variabel) linier dan kompleks. SEM merupakan gabungan dari dua teknik multivariat yaitu analisis faktor konfirmatori dan analisis jalur. Pada penelitian ini akan diterapkan *Structural Equation Modeling* untuk menganalisa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner kepada pelanggan PT. PLN (persero) di Desa Buano Utara Kec. Huamual Belakang dengan jumlah sampel sebanyak 30. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa model yang disusun telah cocok digunakan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kriteria *goodness of fit*. Dari hasil analisa terhadap model tersebut diperoleh nilai *r square* 0.823 (untuk taraf nyata 5%) disimpulkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel laten kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero).

Kata Kunci: Struktural Equation Modeling (SEM), kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract: *Structural Equation Modeling (SEM)* is a statistical modeling technique that is highly *cross-sectional* (which measures how many variables) are linear and complex. SEM is a combination of two multivariate techniques, namely *confirmatory factor analysis* and *path analysis*. In this study, *Structural Equation Modeling* will be applied to analyze the factors that affect customer satisfaction. The data used in this study are primary data obtained using a questionnaire to customers of PT. PLN (Persero) in Buano Utara Village, Kec. Rear Huamual with a sample size of 30. The results of this study show that the model compiled is suitable to be used to identify and meet the criteria of *goodness of fit*. From the results of the analysis of the model, it is obtained that the value of *r square* is 0.823 (for the real level of 5%) it can be concluded that the latent variable of service quality of PT. PLN (Persero) has a significant influence on customer satisfaction while the latent variable customer satisfaction has no effect on the service quality of PT. PLN (Persero).

Keywords: *Structural Equation Modeling (SEM), Service Quality, Satisfaction Customer*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk kepentingan lain bahkan bukan hanya untuk melayani tetapi bertujuan untuk membangun kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Sebuah perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik apabila

perusahaan tersebut memahami keinginan konsumen dan dapat memberikan nilai tambah konsumen (Amanulla 2012).

Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan menurut (Dirgantara 2006) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Engel 1994) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sejak semula, kedudukan PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan penyedia tenaga listrik yang dibentuk oleh pemerintah dan diberi hak serta tanggung jawab untuk mengelolah dan mendistribusikan tenaga listrik melalui suatu kuasa usaha (Ibrahim, 2006). Sebagai perusahaan BUMN, PT. PLN (Persero) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai *Agen of profil* dan *Agen of Network*. Perusahaan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Namun demikian tidak seperti yang diharapkan dan diamanatkan di dalam undang-undang ketenaga listrik, jaminan ketersediaan tenaga listrik untuk mewujudkan kesejahteraan umum belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik, pemenuhan sarana kelistrikan belum bisa dikatakan optimal bagi warga masyarakat (Kristiyanti 2008).

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disoroti masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kini semakin mengemuka, badan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritis masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan (Fatmawati 2010). Menurut (Parasuraman 1994) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan salah satu teknik analisis statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dalam bentuk model-model sebab akibat (Prastuti 2011). Analisis data dengan menggunakan SEM digunakan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model (Hair et.al 2006). Model-model yang dimaksud diantaranya adalah analisis regresi (regression analysis), analisis jalur (*path analysis*) dan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) (Hox bechger 1998).

Studi ini akan mengukur tingkat ekspektasi pada kualitas pelayanan Jasa PT. PLN terhadap kepuasan pelanggan di Desa Buano Utara dengan menggunakan pendekatan Partial Least Square. Pendekatan ini merupakan bagian dari model analisis struktural equation modeling (SEM) yang banyak digunakan untuk menguji hubungan suatu teori. Partial Least Square (PLS) adalah salah satu metode penyelesaian struktural equation modeling (SEM). PLS atau sering disebut sebagai PLS-SEM ini merupakan generasi kedua SEM. Generasi pertama SEM disebut sebagai CB-SEM atau Covarian-Based structural equation modeling. Dibandingkan dengan generasi pertama atau CB-SEM, PLS-SEM memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi untuk penelitian Regresi yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten dekemukakan oleh Wold (1985) dalam Ghozali (2008).

PT. PLN (Persero) di Desa Buano Utara telah meningkatkan pemerataan kelistrikan (rasio elektrifikasi) sehingga dapat meningkatkan kedaulatan dan kesejahteraan wilayah perbatasan. Artinya saat ini seluruh Desa di Kabupaten Seram Bagian Barat terkhusus di Desa Buano Utara telah memiliki listrik PLN. Selin itu, adanya listrik di Desa Buano Utara mampu meningkatkan geliat ekonomi dan sosial suatu Daerah, juga berkontribusi tidak langsung terhadap pendidikan setempat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul penelitian skripsi “*Structural Equation Modeling* (SEM) Untuk Menganalisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa PT. PLN (persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Buano Utara Kabupaten Searam Bagian Barat.

2. METODOLOGI

Tipe Penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan menerapkan *Structural Equation Modeling* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Desa Buano Utara Kabupaten Seram Bagian Barat. dengan menggunakan PLS 2019.

2.1 Bahan atau Materi Penelitian

Bahan atau materi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner dan wawancara kepada pelanggan PT. PLN (Persero) di Desa Buano Utara Kabupaten Seram Bagian Barat.

2.2 Prosedur penelitian

Prosedur penelitian ini berkaitan dengan tujuan penelitian tentang penggunaan analisis SEM untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa PT PLN. (persero) terhadap kepuasan pelanggan di Desah Buano Utara Kabupaten Seram Bagian Barat Kecamatan Huamual Belakang, dengan menggunakan SPL 2019. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Mengumpulkan data melalui kuisioner pengambilan data
- b) Menentukan karakteristik responden
- c) Pengujian asumsi
- d) Melakukan spesifikasi
- e) Mengidentifikasi model
- f) Estimasi model
- g) Menginterpretasi tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (persero)

2.3 Variabel Penelitian

X1 = Kualitas pelayanan Jasa

X2 = Biaya

X3 = Produk

Y = Kepuasan Pelanggan

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti sendiri dengan menerapkan teknik survei, yaitu memberikan sejumlah pertanyaan atau kuesioner kepada responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan SEM untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN persero desa Buano Utara Kabupaten Seram Bagian Barat dengan menggunakan program SPL 2019. pengambilan data dilakukan pada pelanggan PT. PLN persero tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa PT. PLN (persero) terhadap kepuasan pelanggan.

3.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT.PLN (Persero) di Desa Buano Utara Kec. Huamual Belakang. Adapun rincian dari pembagian responden tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	9	30%
Perempuan	21	70%
Total	30	100%

Berdasarkan komposisi responden dengan aspek jenis kelamin, terlihat bahwa responden perempuan lebih dominan sebanyak 21 orang dengan presentase 70,0%.

2) Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
< 20 Tahun	1	3.3%
20-29 Tahun	11	36.7%
30-38 Tahun	9	30%
> 40 tahun	9	30%
Total	30	100%

Dari Tabel 2 tampak bahwa responden yang berusia antara 20-29 tahun lebih dominan dibandingkan golongan usia yang lain, yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 36.7%. Sedangkan golongan usia di atas 20 tahun adalah yang paling sedikit yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 3.3%.

3) Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	3	10%
S1	4	13.3%
Lainnya	23	76.7%
Total	102	100%

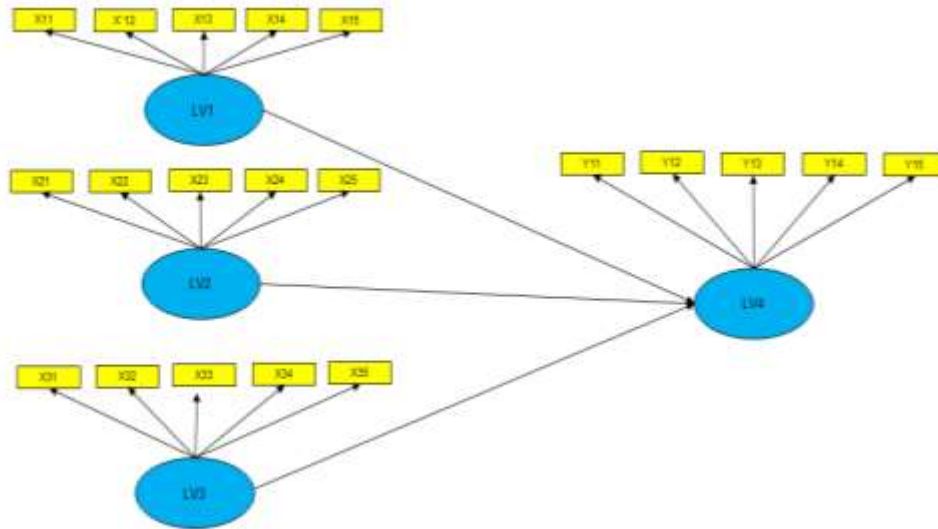
Berdasarkan Tabel 3 jumlah responden yang tergolong lainnya lebih dominan yaitu sebanyak 23 orang atau sebesar 76.7%, sedangkan responden yang tergolong Pelajar/Mahasiswa adalah yang paling sedikit yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 10%.

3.2 Model konstruk

Model konstruk digambarkan pada Gambar 1 dengan keterangan berikut.

- X11 : Pelayanan PT. PLN
- X12 : Kebutuhan Pelanggan
- X13 : Merek Produk
- X14 : Keluhan dari Produk
- X15 : Pelayanan tepat waktu
- X21 : PT. PLN jelas dan berkualitas
- X22 : PT. PLN jelas dan Beraneka ragam
- X23 : Memiliki daya tarik pelangga
- X24 : kepuasan pelanggan
- X25 : Meyakinkan pelanggan

- X31 : Daya beli pelanggan
- X32 : Hasil yang diperoleh pelanggan
- X33 : Biaya Produk sesuai merek
- X34 : pemakaian pelanggan
- X35 : Biaya listrik per bulan
- Y11 : pulsa prabayar
- Y12 : pelayanan kepada pelanggan
- Y13 : pelanggan lebih nyaman
- Y14 : pelanggan puas dengan produk PT. PLN
- Y15 : Biaya listrik



Gambar 1. Model Konstruk

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Jumlah sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas sebanyak 30 dengan sampel yang digunakan adalah sampel yang diperoleh diluar dari sampel yang digunakan untuk penelitian. Untuk $\alpha = 0,05$ dan $n = 30$ maka pada tabel r diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,3610$. Dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner yang digunakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan PLS diperoleh tabel berikut.

Tabel 4. Uji Validitas Outer Model (Weights or Loadings)

	X1	X2	X3	Y
X11	0,965			
X12	0,961			
X13	0,967			
X14	0,872			
X15	0,883			
X21		0,911		
X22		0,863		
X23		0,804		
X24		0,954		
X25		0,919		
X31			0,914	
X32			0,942	

X33			0,887	
X34			0,811	
X35			0,933	
Y11				0,800
Y12				0,887
Y13				0,957
Y14				0,978
Y15				0,852

- 1) Validitas konvergen. Nilai *convergen validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0,7 batas minimum menurut Imam Ghozali (2012) adalah >0.5 dengan pertimbangan sedang dalam perkembangan. Dapat dilihat pada Tabel *outer loading* bahwa secara garis besar nilai *loading factor* dominan valid.

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad (1)$$

2) Avarage Variance Extracted (AVE)

Dalam analisis faktor konfirmatori, presentase rata-rata nilai AVE antar item atau indakator suatu set konstruk laten merupakan merupakan ringkasan convergen indicator. Konstruk yang baik itu jika nilainya AVE >0,5. Berdasarkan pengolahan data PLS diperoleh tabel berikut.

Tabel 5. Avarage Variance Extracted (AVE)

	AVE
X1	0,866
X2	0,795
X3	0,808
Y	0.805

Validitas diskriminan nilainya dapat dilihat pada Tabel AVE dengan kriteria nilai valid jika nilai >0.50. Pada Tabel AVE 5 secara garis besar telah memenuhi kriteria dan secara keseluruhan dapat dikatakan valid.

- Nilai AVE pada konstruk X1 sebesar 0.866 telah lebih besar dari >0.50 maka dapat disimpulkan konstruk kesadaran kualiatys pelayanan valid sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.
- Nilai AVE pada konstruk X2 sebesar 0.795 telah lebih besar dari >0.50 maka dapat disimpulkan konstruk kualiatys pelayanan valid sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.
- Nilai AVE pada konstruk X3 sebesar 0.808 telah lebih besar dari >0.50 maka dapat disimpulkan konstruk keputusan pembelian valid sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.
- Nilai AVE pada konstruk Y sebesar 0.805 telah lebih besar dari >0.50 maka dapat disimpulkan konstruk kepuasan pelayanan valid sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.

3.4 Uji Reliabilitas

Sedangkan untuk uji releabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r_{tabel} maka kuisioner yang digunakan reliabel. Berdasarkan pengolahan data PLS diperoleh tabel berikut.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alpha</i>
X1	0,961	0,970
X2	0,935	0,951
X3	0,940	0,955
Y	0,938	0,954

1. *Composite Reliability*, data yang memiliki composite reliability melebihi >0.60 mempunyai reliabilitas yang tinggi. Pada Tabel diatas data *composite reliability* secara keseluruhan telah melebihi kriteria jadi dapat dikatakan data reliabilitas baik.
 - a. *Composite Reliability*, pada X1 sebesar 0.961 pada kualitas pelayanan jasa telah dapat dikatakan *reliable* karena lebih besar dari >0.60
 - b. *Composite Reliability*, pada X2 sebesar 0.935 pada produk telah dapat dikatakan *reliable* karena lebih besar dari >0.60
 - c. *Composite Reliability*, pada X3 sebesar 0.940 pada biaya telah dapat dikatakan *reliable* karena lebih besar dari >0.60
 - d. *Composite Reliability*, pada Y sebesar 0.938 pada kepuasan pelanggan telah dapat dikatakan *reliable* karena lebih besar dari >0.60
2. *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan adalah > 0.6 untuk semua konstruk telah dapat dikatakan data reliabilitas karena berada diatas nilai minimum.
 - a. *Cronbach Alpha* pada konstruk X1 telah dapat dikatakan *reliable* karena nilai kesadaran merek bernilai 0.970 lebih besar dari >0.6
 - b. *Cronbach Alpha* pada konstruk X2 telah dapat dikatakan *reliable* karena nilai kepuasan pelayanan terhadap pelanggan bernilai 0.951 lebih besar dari >0.6 .
 - c. *Cronbach Alpha* pada konstruk X3 telah dapat dikatakan *reliable* karena nilai keputusan pembelian bernilai 0.955 lebih besar dari >0.6 .
 - d. *Cronbach Alpha* pada konstruk Y telah dapat dikatakan *reliable* karena nilai kepuasan pelayanan pelanggan bernilai 0.954 lebih besar dari >0.6 .

3.5 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas didasarkan atas asumsi bahwa model regresi tidak memiliki hubungan linier antara variabel prediktor. Dengan demikian jika sebuah model terjadi korelasi yang kuat diantara variabel prediktor maka model tersebut muncul masalah multikolinieritas antara variabel prediktor dapat digunakan dengan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF). Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	13,286	4,020		3,305	,003			
Total variabel X1	,116	,264	,124	,442	,662	,440	2,273	
Total variabel X2	,020	,264	,021	,076	,940	,450	2,222	
Total Variabel X3	,198	,224	,202	,885	,384	,673	1,485	

a. Dependent Variable: Total Variabel Y

Dari hasil di atas dapat diketahui nilai VIF ketiga variabel yaitu Kualitas pelayanan (X1) dengan nilai sebesar 2,273, Biaya (X2) dengan nilai sebesar 2,222 dan Produk (X3) dengan nilai sebesar 1,485 maka terdapat data pada tabel 3.7 ternyata lebih kecil dari 10 dan *Tolerance* lebih besar dari 0,1 sehingga bisa disimpulkan bahwa antara variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

3.6 Outlier

Salah satu syarat sebuah data dapat digunakan dalam metode SEM adalah data yang digunakan tidak memiliki data pecicilan atau *outlier*. *Outlier* adalah data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari pengamatan observasi- observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk variabel tunggal maupun variabel kombinasi (Ghozali 2013). Uji *outlier* pada penulisan ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Berdasarkan *output* dari SPSS diperoleh hasil bahwa data yang digunakan tidaklah mengandung data *outlier* karena nilai dari Z tidak lebih dari 2.5 dan tidak kurang dari -2.5.

3.9 Uji Normalitas

Hasil *output* spss pada Tabel 9 terdapat inteprestasinya adalah bahwa jika nilainya diatas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Dan jika nilainya dibawah 0,05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

Tabel 9. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
	N	30
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,90355319
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,123
	<i>Positive</i>	,085
	<i>Negative</i>	-,123
<i>Test Statistic</i>		,123
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}

Maka dapat disimpulkan bahwa pada Tabel 9 untuk hasil *output* yang peroleh ternyata data tersebut dikatakan berdistribusi normal karena nilainya diatas 0,05.

3.7 Uji Evaluasi Model

Tabel 9 R-square

	R Square
X1	
X2	
X3	
Y	0.823

Sumber: Pengolahan data PLS (2019)

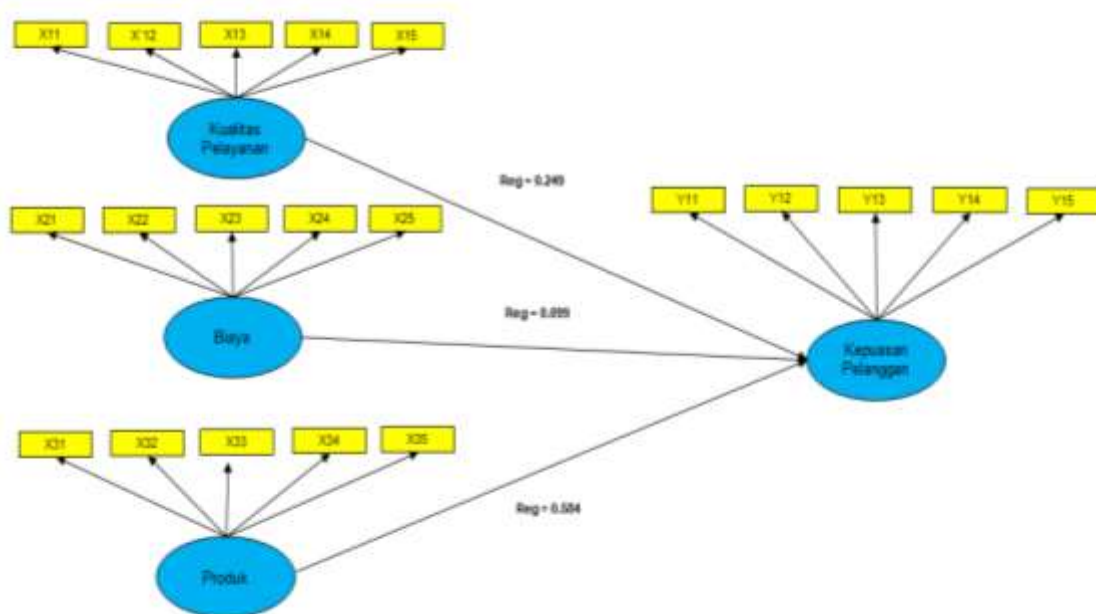
R-square menjelaskan konstruk endogenus. Menurut chin (1998) nilai *r square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat), 0.19 (lemah). Hasil pada Tabel diatas adalah bernilai moderat terdapat kepuasan pelanggan bernilai 0.40 dan keunggulan bersaing 0.50. Nilai 0.823 untuk kualitas pelayanan jasa PT.PLN (Persero). Dapat diartikan dengan kesadaran pelanggan telah dapat menjelaskan kualitas pelayanan sebesar 82.3%.

Tabel 10 Path Coefficients Original Sample

	<i>Original Sample (O)</i>
X1 ->Y	1,136
X2 ->Y	0,501
X3 ->Y	2,733

Path coefficient lihat pada angka *original sample* menunjukkan bagaimana sifat korelasi antar konstruk apakah negatif ditandai dengan (-) nilai minus atau korelasi konstruk bersifat positif. Pada keterangan tabel *Path coefficient* di atas secara keseluruhan nilai menunjukkan korelasi konstruk bersifat positif. Kesadaran kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.219. Kualitas Pelayanan jasa PT. PLN (Persero) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelangan sebesar 0.197. Keputusan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pelanggan pada PT. PLN (Persero) sebesar 0.214.

3.8 Uji Hipotesis



Gambar 2. Uji Hipotesis Berdasarkan Pengolahan Data PLS (2019)

Tabel 11 Uji Hipotesis Berdasarkan Pengolahan data PLS (2019)

	<i>T Statistics (O/STERR)</i>
X1 -> X3	0,249
X2-> X3	0,099
X3-> Y	0,584

T-statistik yaitu menguji signifikansi konstruk apabila $\alpha = 5\%$ maka $t = 1.96$. Hubungan X1 (kualitas pelayanan) terhadap X3 (kepuasan pelaggan) 0,249 artinya signiitifikan melebihi nilai >1.96 . X2 (kualitas pelayanan) terhadap X3 (kepuasan pelanggan) 0,099 signitiifikan melebihi nilai >1.96 . X3(kepuasan pelanggan) terhadap Y (kualitas pelayanan) 0,584 diyatakan signitifikan karena nilai melebihi >1.96 .

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel laten kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai *original sample* dari variabel laten kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) (X1) yaitu 1,136 lebih kecil dari 1,96 (untuk taraf nyata 5%) kemudian, untuk variabel laten kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) (X2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai *original sample* dari variabel laten kualitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero) yaitu 0,501 lebih kecil dari 1,96. (untuk taraf nyata 5%). Dan untuk kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap variabel laten kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) (X3) karena nilai *original sample*-nya yaitu 2,733 lebih besar dari 1,96 (untuk taraf nyata 5%). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula kualitas dari pelayanan jasa PT. PLN (Persero) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amanullah. A. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.Nasah* (Studi Kasus pada PD.B Wedi Kabupaten Klten Cabang Karanganom). *Jurnal Of Managemet*. Vol, 4, No. 3, Hal. 1-13
- [2] Azwar, 1986. *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED*, Vol, 6 No. 1
- [3] Chin,Wynne. W. 1998. *The partial Least Square Approach to Structural Equation Moeng. Lawance Erlbaum Associates, publisher. Unives ity of huston*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* .Vol,19,No. 3, Hal. 236-246.
- [4] Dirgantara, I Made Bayu (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat KepuasanKonsumen Produk Jasa*. *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol. 15, No. 2.
- [5] Engel, James F. (1994). *Perilaku Konsumen*. Terjemahan F.X. Budiyanto. Binarupa Aksara. Jakarta. Jilid 1. Edisi keenam.
- [6] Ghozali dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling : Teori, Konsep, dan Aplikasi*. UniversitasDiponegoro Semarang. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol, 10. No. 3
- [7] Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.Universitas Diponegoro. Semarang. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. Vol.2: No. 2.
- [8] Hair, J.F., Jr., et.al. 1998. *Multivariate Data Analysis 5th ed*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice HallInt'l. *Jurnal.Kehutanan*. Vol, 5. No. 4.
- [9] Hox, J.J & Bechger, T.M. 1998. *An Introduction to Struktural Equation Modeling*.*FamilScience Review*,11: 354-373. Tersedia di <http://hox98an+introduction+structural+equation.pdf>
- [10] Sugiono. (2005). *Metode penelitian Kuantatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, *Jurnal.Pengaruh Sosial Ekonomi Terhadap Keluarga*. Vol, 1. No. 3.
- [11] Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal. (1994). *A Conceptual Model of Service Quality andts Implications for Future Research*. Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49