

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Belibis Papua Mandiri

Intan Iriani Supriatna¹⁾ Dedi Suryanada²⁾

^{1),2)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sorong
Jl. Pendidikan No.27, Klalulu, Malalimsimsa, Kota Sorong, Papua Barat 98412 Telp. (0951) 322382
Korespondensi Penulis, E-mail: intanumsorong@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisa pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri serta menentukan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri. Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan aplikasi AMOS 22. SEM merupakan analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel secara kompleks. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner sebagai alat ukur karena variabel yang menjadi objek penelitian bersifat laten dengan jumlah 100 data yang tersebar pada pelanggan yang dilayani di loket dan kapal PT. Belibis Papua Mandiri. Hasil dari penelitian ini adalah variabel Tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri, Empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri, Reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri, Responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri, dan Assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri. Berdasarkan Output Amos 22 tentang pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri walau tidak berpengaruh signifikan adalah variabel Assurance karena memiliki nilai pengaruh yang lebih besar dari variabel Tangible, Empathy, Reliability, dan Responsiveness.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SEM

1. PENDAHULUAN

PT. Belibis Papua Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan angkutan laut. Standar pelayanan yang di terapkan PT. Belibis Papua Mandiri yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun kepada setiap pelanggan yang datang ke loket pembelian tiket dan kapal, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pelanggan, menyediakan fasilitas pelayanan yang aman dan nyaman

kepada pelanggan, memberikan pelayanan pemeriksaan tiket penumpang yang baik pada setiap pelanggan kapal PT. Belibis Papua Mandiri sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman. Dengan adanya standar pelayanan yang diterapkan PT. Belibis Papua Mandiri, maka perlu dilakukan analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan melakukan pengukuran pada dimensi kualitas pelayanan, maka dapat menjadi referensi bagi PT. Belibis Papua Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

Dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Kelima dimensi atau variabel kualitas pelayanan tersebut akan dilakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel mana yang dominan dari kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

Penelitian Terdahulu (*State Of The Art*)

Penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada tiket Garuda di PT. Valah Fantastic Tour Travel Bogor, variabel yang di teliti

adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Dari kelima variabel independent yang diteliti terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas depok di Sleman. Variabel yang diteliti adalah *Kehandalan*, *kepuasan konsumen*, *jaminan*, *daya tanggap*, dan *empati* menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda. Dari kelima variabel dimensi pelayanan yang diteliti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas.

Penelitian Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada puskesmas gunung pati Semarang. Variabel yang diteliti adalah *Kehandalan*, *kepuasan konsumen*, *jaminan*, *daya tanggap*, dan *empati* menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda. Dari kelima dimensi pelayanan yang di teliti, variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di bandara Polonia Medan. Variabel yang di teliti adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda. Dari kelima dimensi pelayanan yang diteliti mempunyai pengaruh yang signifikan, pengaruh paling dominan adalah variabel *reliability*.

Penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan lion air di Bandar Udara Mutiara SIS Al Jifri Palu. Variabel yang diteliti adalah *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Dari kelima variabel dimensi pelayanan yang diteliti berpengaruh signifikan dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah variabel *responsiveness*.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini secara umum dilaksanakan di Kota Sorong, pada PT. Belibis Papua Mandiri yang beralamat di Jln. Feri Kota Sorong dengan waktu yang ditentukan dalam penelitian ini selama kurang lebih 3 bulan, yaitu bulan Agustus-Oktober 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan penelitian fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa angkutan laut PT. Belibis Papua Mandiri pada tahun 2017 yang berjumlah 159.621 orang pada data laporan bulanan kegiatan kunjungan kapal PT. Belibis Papua Mandiri di Kota Sorong.

Teknik pengambilan *sampling* dalam penelitian ini adalah metode *purposive*

sampling. Artinya responden (subjek) yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Ida Manulang (2008):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan : N = Jumlah populasi
n = Jumlah sampel
e = Tingkat Kesalahan

Populasi (N) sebanyak 159.621 orang pelanggan atau pengguna jasa angkutan laut dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10 %, maka jumlah sampel (n) adalah:

$$n = \frac{159621}{1 + 159621(0,10)^2}$$

n = 99,94 orang = 100 orang (dibulatkan).

Variabel-Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Laten Eksogen (X) yaitu:

Tangible (X1) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Empathy (X2) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Reliability (X3) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Responsiveness (X4) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Assurance (X5) yaitu adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.

2. Variabel Laten Endogen (Y) yaitu:

Kepuasan Pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri (Y)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang di lakukan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada para pelanggan atau pengguna jasa angkutan laut PT. Belibis Papua Mandiri di Kota Sorong.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert dan pernyataan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

3. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal dan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di lakukan adalah sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan adalah koefisien korelasi *item total* yang terkoreksi. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993 : 106) dalam Mohammad Arief Nur Wahyudien (2017) : “Suatu item pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,300”. Pengambilan sampel validitas dilakukan pada pelanggan angkutan laut PT. Belibis Papua Mandiri.

Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun (1989:137) dalam Deddy Haryono (2012) yang mengatakan bahwa jumlah uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Untuk pengujian validitas instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal), rumus yang digunakan adalah koefisien validitas dengan koefisien korelasi *item-total*, yaitu :

$$r_{i(x-1)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{[S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x]}}$$

Dimana r_{ix} merupakan korelasi *Product Moment* :

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - \sum i \sum x}{\sqrt{(n \sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

Keterangan :

- r_{ix} = Korelasi antara instrumen pertanyaan secara keseluruhan
- S_i^2 = Varians jawaban responden untuk instrumen ke i
- S_x^2 = Varians jawaban responden keseluruhan instrumen
- $\sum x$ = Jumlah jawaban responden untuk keseluruhan instrumen
- $\sum i$ = Jumlah jawaban responden untuk instrumen ke – i
- $\sum x^2$ = Jumlah jawaban responden untuk keseluruhan instrumen yang dikuadratkan.
- $\sum i^2$ = Jumlah jawaban responden untuk instrumen ke – i yang dikuadratkan

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r positif, serta $r \geq 0.30$ maka item pernyataan tersebut valid.
- Jika r tidak positif, serta $r \leq 0.30$ maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat di pahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Kaplan dan Saccuzo (1993) dalam Mohammad Arief Nur Wahyudien (2017) menyatakan : “Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel yang diukur jika koefisien reliabilitasnya lebih dari atau sama dengan 0.700”.

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Croncbach*, yaitu :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan :

- K : Jumlah instrumen pertanyaan
- $\sum S_i^2$: Jumlah varians dari tiap instrumen
- S_x^2 : Varians dari keseluruhan instrumen

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antar faktor. Untuk membuat permodelan yang lengkap, beberapa langkah-langkah berikut ini dilakukan yaitu :

Pengembangan Model Teoritis

Tahap pertama yang harus dilakukan dalam mengembangkan sebuah model penelitian dengan mencari dukungan teori yang kuat melalui serangkaian eksploitasi ilmiah melalui telaah pustaka guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. Karena tanpa dasar teori yang kuat, SEM tidak dapat digunakan. SEM digunakan untuk menguji kausalitas yang ada teorinya dan bukan untuk membentuk teori kausalitas. Oleh karenanya pengembangan sebuah teori yang berjustifikasi ilmiah merupakan syarat utama menggunakan permodelan SEM.

Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram)

Langkah berikutnya model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah diagram alur, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan-

hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan sebuah hubungan kausal yang langsung antara satu konstruk dengan konstruk lainnya. Garis lengkung antar konstruk dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antar konstruk.

Konversi Diagram Alur kedalam Persamaan

Setelah model penelitian yang dikembangkan dan digambar pada diagram alur, langkah berikutnya adalah mengkonversi spesifikasi model kedalam rangkaian persamaan.

Memilih Matriks Input dan Estimasi Model

SEM adalah alat analisis berbasis Kovarians. Penggunaan matriks kovarians karena dapat menunjukkan perbandingan yang valid antara populasi yang berbeda atau sampel yang berbeda, dimana hal yang sama tidak dapat dilakukan oleh korelasi. Pemakaian matriks kovarians lebih banyak digunakan pada penelitian mengenai hubungan, dikarenakan Standard error dari berbagai penelitian menunjukkan angka yang kurang akurat apabila matrik korelasi digunakan sebagai input (Ferdinand, A.T., 2000) dalam Mohammad Arief Nur Wahyudien (2017). Pada penelitian ini matrik inputnya adalah matrik kovarian yang ukuran sampel minimumnya adalah 100 responden. Teknik Estimasi model yang digunakan adalah *Maximum Likelihood Estimation* (ML).

Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah kondisi dimana model yang sedang dikembangkan tidak mampu menghasilkan estimasi yang unik.

Evaluasi Kriteria Goodness-of-fit

Pada langkah ini kesesuaian model dievaluasi, melalui telaah terhadap berbagai kriteria goodness-of-fit. Menurut Hair *et.al.* (1998) dalam Siswoyo Haryono (2017) dari beberapa uji kelayakan model tersebut, model dikatakan layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan model terpenuhi. Untuk itu tindakan pertama yang dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM.

Interpretasi dan Modifikasi Model

Langkah terakhir adalah menginterpretasikan model dan memodifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dalam pengujian validitas dan reliabilitas sejumlah 30 kuesioner. Hasil uji validitas pada 30 kuesioner menunjukkan bahwa semua data pengujian untuk pengukuran variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian mempunyai nilai korelasi lebih besar dari 0,300, menunjukkan bahwa semua data adalah valid. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus cronbach Alpha. Dari hasil uji reliabilitas data menunjukkan semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang lebih besar dari 0,700.

Sehingga dapat di katakan bahwa pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliable yang berarti kuesioner yang di gunakan handal.

Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Kuesioner sejumlah 30 yang telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliabel, selanjutnya disebarkan lagi sebanyak 100 kuesioner kepada responden untuk digunakan sebagai data penelitian. 100 kuesioner sebagai data penelitian yang telah di sebar selanjutnya di Analisis dengan metode Structural Equation

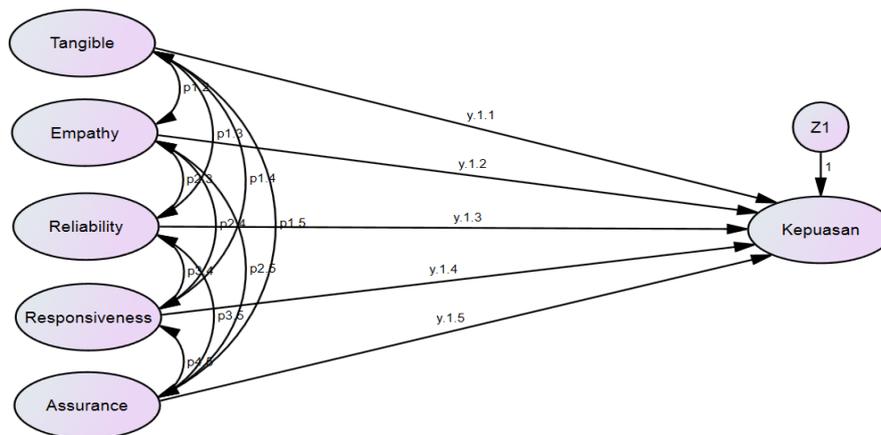
Modeling (SEM) dengan tahapan sebagai berikut :

Pengembangan Model

Pengembangan model ini dilakukan dengan menyusun variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

Pengembangan Diagram Alur

Model berbasis teori yang telah dilakukan kemudian digunakan untuk membuat diagram jalur. Dengan jalur disajikan pada gambar 1. Diagram jalur dimaksudkan untuk mempermudah melihat hubungan-hubungan yang ingin diuji.

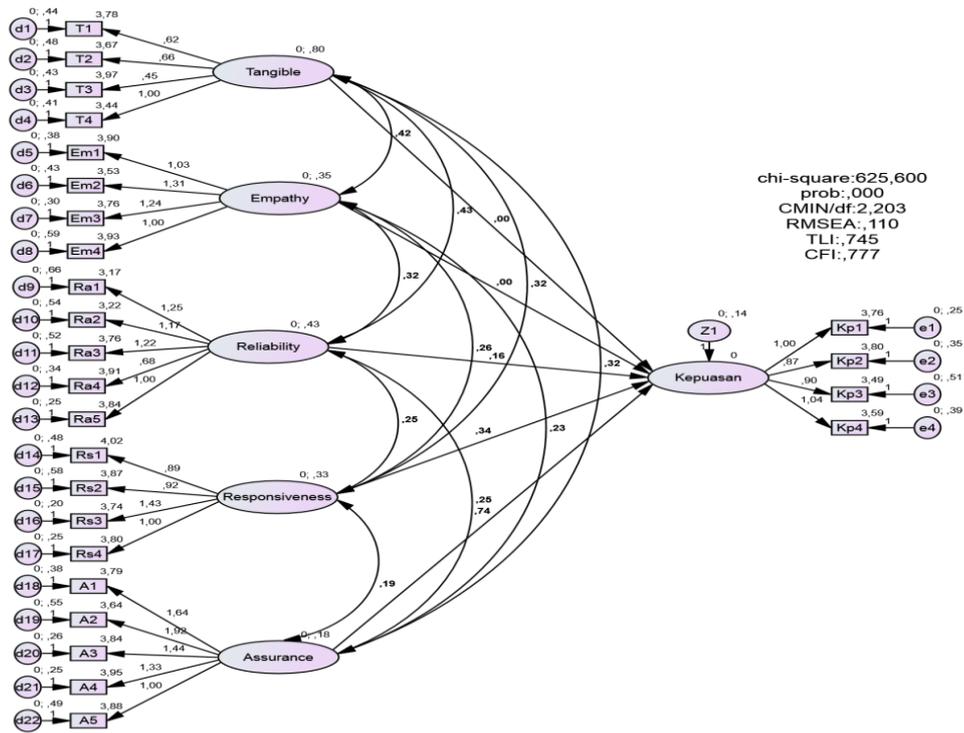


Gambar 1 Diagram Jalur

Konversi Diagram Jalur kedalam Persamaan SEM

Diagram Alur pada Gambar 1 di Konversi kedalam Persamaan SEM. Persamaan SEM

yang didapatkan yaitu konstruk eksogen dan endogen pada gambar 2 berikut:



Gambar 2 Model SEM

Pengujian hipotesis dalam SEM menggunakan *T-value* dengan tingkat signifikan 0,05 dimana nilai *T-value* merupakan nilai *Critical Ratio* (C.R) pada hasil output *regression weight* pada gambar model SEM. Apabila nilai CR $\geq 1,967$

atau nilai probabilitas (P) $\leq 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima. Dimana, H_0 adalah tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan dan H_1 adalah berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 1 Uji Hipotesis

Variabel	Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Kepuasan <---	Reliability	,157	,436	,359	,720	Not sign
Kepuasan <---	Tangible	,004	,205	,018	,986	Not sign
Kepuasan <---	Assurance	,739	1,305	,566	,572	Not sign
Kepuasan <---	Empathy	,000	,396	,001	,999	Not sign
Kepuasan <---	Responsiveness	,344	,236	1,455	,146	Not sign

Tabel 2 Perhitungan Effect terhadap kepuasan

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Direct Effects	Indirect Effects	Total Effects
Tangible (X1)	Kepuasan (Y1)	0,005	0,000	0,005

<i>Empathy</i> (X2)	Kepuasan (Y1)	0,000	0,000	0,000
<i>Reliability</i> (X3)	Kepuasan (Y1)	0,149	0,000	0,149
<i>Responsiveness</i> (X4)	Kepuasan (Y1)	0,286	0,000	0,286
<i>Assurance</i> (X5)	Kepuasan (Y1)	0,456	0,000	0,456

Hasil pengujian hipotesis pada tabel 1 menunjukkan variabel *Tangible* memiliki nilai *T-value / Critical Ratio* (C.R) sebesar 0,018 < 1,967 atau nilai P sebesar 0,986 > 0,05 maka H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *Empathy* memiliki nilai *T-value / Critical Ratio* (C.R) sebesar 0,001 < 1,967 atau nilai P sebesar 0,999 > 0,05 maka H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Empathy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *Reliability* memiliki nilai *T-value / Critical Ratio* (C.R) sebesar 0,359 < 1,967 atau nilai P sebesar 0,720 > 0,05 maka H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel *Responsiveness* memiliki nilai *T-value / Critical Ratio* (C.R) sebesar 1,455 < 1,967 atau nilai P sebesar 0,146 > 0,05 maka H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *Assurance* memiliki nilai *T-value / Critical Ratio* (C.R) sebesar 0,566 < 1,967 atau nilai P sebesar 0,572 > 0,05 maka H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Assurance* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pada tabel 2 perhitungan *effect* terhadap kepuasan

menunjukkan variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri adalah Variabel *Assurance* sebesar 0,456, variabel yang berpengaruh kedua adalah variabel *Responsiveness* sebesar 0,286, variabel yang berpengaruh ketiga adalah variabel *Reliability* sebesar 0,149, variabel yang berpengaruh keempat adalah variabel *Tangible* sebesar 0,005 dan variabel yang berpengaruh kelima adalah variabel *Empathy* sebesar 0,000 terhadap kepuasan Pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Mandiri adalah *Tangible* berpengaruh sebesar 0,004 terhadap kepuasan, *Empathy* berpengaruh sebesar 0,000 terhadap kepuasan, *Reliability* berpengaruh sebesar 0,157 terhadap kepuasan, *Responsiveness* berpengaruh sebesar 0,344 terhadap kepuasan, dan *Assurance* berpengaruh sebesar 0,739 terhadap kepuasan dengan standar eror setiap pengaruh sebesar 0,14. Variabel *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan

Assurance tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri.

2. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Belibis Papua Mandiri dilihat dari output AMOS 22 tentang pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total walau hasil analisis data tidak berpengaruh signifikan adalah variabel *Assurance* karena memiliki nilai pengaruh yang lebih besar dari variabel *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, dan *Responsiveness*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, A. K. 2011. *Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada tiket Garuda di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Cochran G. W. 1991. *Teknik Penarikan Sampel*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Haryono, D. 2012. *Pengaruh Kompetensi Pedagogik dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Pembelajaran Di Sekolah*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia
- Haryono, S. 2017. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Indriaty, D. R. 2010, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunung Pati Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Manulang, I. 2008, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di bandara Polonia Medan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Pristianto, H., Amri, I., & Rusdi, A., (2018). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Bagi Mahasiswa Fakultas Teknik*. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Sorong: Sorong.
- Rahmulyo, A. 2008. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas depok di Sleman*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. .
- Sudjana, 2006. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Wahyudien, M. A. N. 2017. *Analisa Pemahaman, Presepsi dan Sikap Masyarakat terhadap Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Dengan Metode SEM (Structural Equation Modelling) Studi Kasus Di Distrik Salawati Kabupaten Sorong*. Skripsi. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Sorong: Sorong.