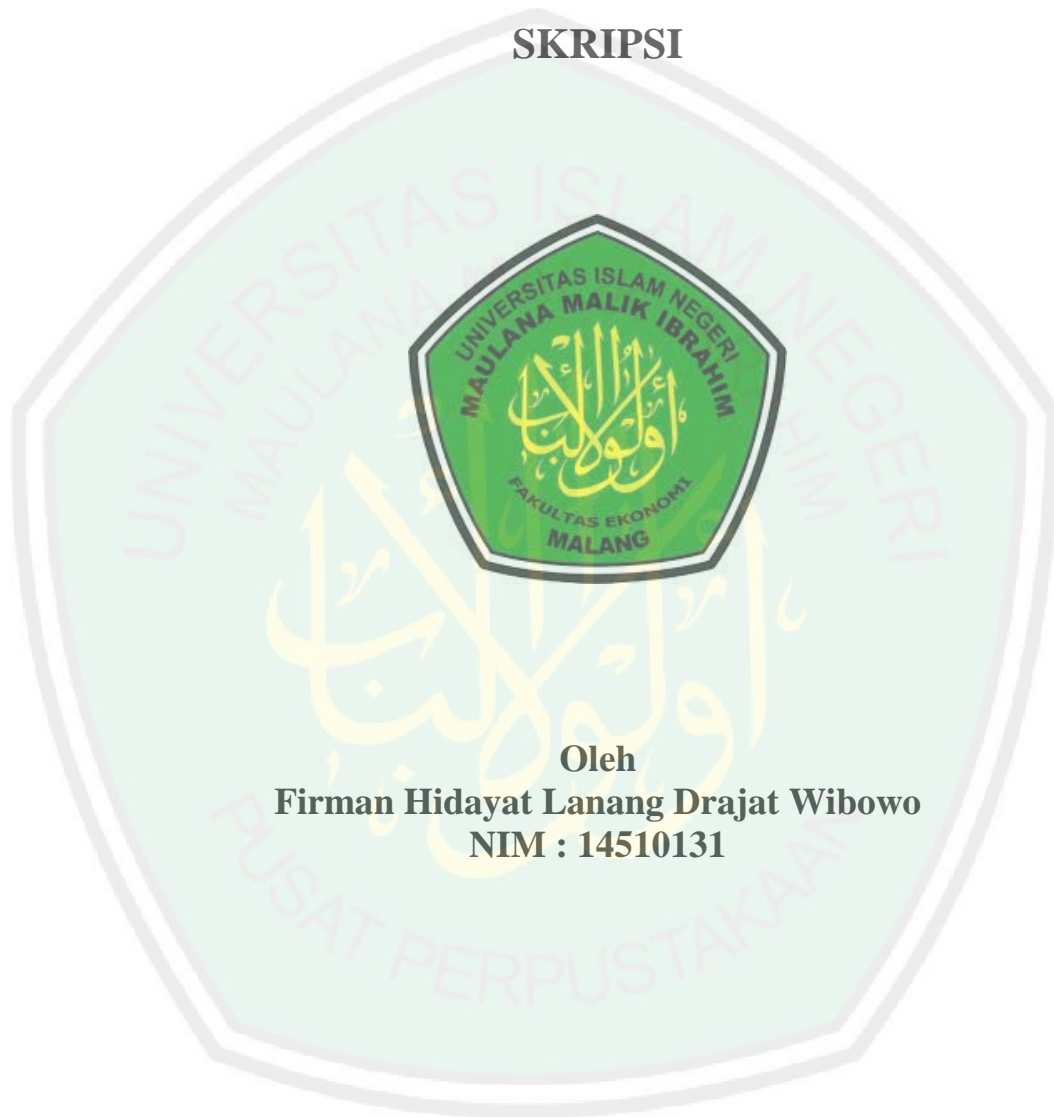


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG
MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)**

SKRIPSI



Oleh
Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo
NIM : 14510131

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG
MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh:
Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo
NIM : 14510131

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG
MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG**
(Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)

SKRIPSI

Oleh:

FIRMAN HIDAYAT LANANG DRAJAT WIBOWO

NIM: 14510131

Telah Disetujui, 8 Agustus 2018
Dosen Pembimbing,

Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag
NIP. 197112111999031003

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, MM
NIP. 196708162003121001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)

SKRIPSI

Oleh:

Firman hidayat lanang drajat wibowo

NIM : 14510131

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (SM)
pada tanggal 8 Agustus 2018

Susunan Dewan Penguji

- | Susunan Dewan Penguji | Tanda Tangan |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Ketua
<u>Yayuk Sri Rahayu, SE., MM</u>
NIP.19770826200081 2 011 | :() |
| 2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
<u>Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag.</u>
NIP.197112111999031003 | :() |
| 3. Penguji Utama
<u>Dr. H. Salim Al Idrus, M.M., M.Ag.</u>
NIP.19620115199803 1 001 | :() |

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, MM
NIP. 196708162003121001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo
NIM : 14510131
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PTERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)** adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 8 Agustus 2018

Hormat Saya,

Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo

HALAMAN PERSEMBAHAN

DOA DAN KASIH SAYANG

DARI KELUARGA

MERUPAKAN

PENYEMANGAT UTAMA

DALAM SEGALA

KEBERHASILAN HIDUP INI.

SKRIPSI INI SAYA

PERSEMBAHKAN UNTUK

KEDUA ORANG TUA SAYA

YANG SELALU MENASEHATI

DAN MEMBIMBING DIRI INI.

TIDAK LUPA ADIK SAYA

SUPAYA KELAK NANTI

AKAN MENJADI ORANG

YANG BERGUNA BAGI

KELUARGA DAN

MASYARAKAT.

HALAMAN MOTTO

- Bacalah Dengan (Menyebut) Nama Tuhanmu-



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PTERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG. (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk skripsi.

Peneliti menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan proposal skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan sekaligus dosen pembimbing skripsi
3. Bapak Drs. Agus Sucipto, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan sekaligus dosen pembimbing akademik
4. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Dosen pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Orang tua penulis Siti Nikmah dan Untung Slamet yang selalu membina dan mendukung penulis dan Adik ilham gina yang menjadi partner penulis dalam keluarga.
7. Kawan-kawan HMI SAEKO UIN Malang, gus-ning UKM LKP2M UIN Malang, dulur-dulur FKMB UIN Malang, santri PESMA FIRDAUS Malang yang telah menjadi bagian dari pengalaman hidup penulis

8. Teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2014 dan seluruh teman penulis sewaktu menempu kuliah sebagai teman seperjuangan yang meninggalkan banyak cerita
9. Pihak Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, KESBANGPOL Banyuwangi, dan pemerintah Kabupaten Banyuwangi terkait yang telah memberikan kepercayaan untuk tempat penelitian dan juga seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam proses pengumpulan data.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti juga bagi para pembaca.

Malang,

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN
HALAMAN JUDUL	II
LEMBAR PERSETUJUAN	III
LEMBAR PENGESAHAN	IV
SURAT PERNYATAAN	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
HALAMAN MOTTO	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	XV
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS).....	XVI
ABSTRAK (BAHASA ARAB).....	XVII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Kualitas Pelayanan	20
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.1.2 Indikator kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Kepuasan	29
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan	29
2.2.2.2 Strategi Kepuasan	30
2.2.2.3 Indikator Kepuasan	30
2.2.3 Loyalitas	32
2.2.3.1 Pengertian Loyalitas	32
2.2.3.2 Manfaat Loyalitas	33
2.2.3.3 Indikator Loyalitas	33
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.3.1 Model Konsep.....	34
2.3.2 Model Hipotesis	34
2.3.3 Hipotesis.....	35
BAB III MOTEDE PENELITIAN	37
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37

3.3.2 Sampel.....	38
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.6 Data dan Jenis Data.....	39
3.7 Devinisi Operasional Variabel.....	40
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Profil Mall Pelayanan Publik Banyuangi.....	45
4.1.2 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	49
4.1.3 Informasi Responden.....	49
4.1.4 Deskripsi Jawaban Responden.....	51
4.1.5 Evaluasi Model.....	55
4.1.5.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	55
4.1.5.2 Model Struktural (Inner Model).....	60
4.1.5.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	61
4.2 Pembahasan.....	64
BAB 5 PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model (Outer Model)	44
Tabel 3.3 Ringkasan Rule Of Thumb Model Struktural (Inner Model)	44
Tabel 4.1 Jenis Dan Daftar Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi...45	45
Tabel 4.2 Pemilihan Sampel	49
Tabel 4.3 Demografi	50
Tabel 4.4 Deskripsi Bukti Fisik	51
Tabel 4.5 Deskripsi Keandalan	52
Tabel 4.6 Deskripsi Daya Tanggap	52
Tabel 4.7 Deskripsi Jaminan	53
Tabel 4.8 Deskripsi Empati.....	53
Tabel 4.9 Deskripsi Kepuasan	54
Tabel 4.10 Deskripsi Loyalitas	54
Tabel 4.11 Nilai Convergent Validity (Loading Faktor)	56
Tabel 4.12 Nilai Convergent Average Extraced (Ave).....	57
Tabel 4.13 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)	58
Tabel 4.14 Nilai Composite Reability Dan Cronbach Alpha	59
Tabel 4.15 Hasil Pengujian R Square	60
Tabel 4.16 Hubungan Langsung Dan Tidak Langsung	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konsep	34
Gambar 4.1 Evaluasi Model.....	55
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Output PLS
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Bukti Konsultasi
- Lampiran 6 Biodata Peneliti



ABSTRAK

Firman hidayat lanang drajat wibowo. 2018. SKRIPSI. Judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengunjung Melalui Kepuasan Pengunjung. (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)”

Pembimbing : Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas pengunjung*

Keberhasilan sebuah instansi pemerintahan adalah dengan puasnya masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, kualitas pelayanan, kepuasan, dan loiyalitas merupakan aspek penting yang harus diperhatikan agar instansi pemerintah bisa dianggap berhasil dalam melayani masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pengunjung* dan *loyalitas pengunjung* dan pengaruh *kepuasan pengunjung* terhadap *loyalitas pengunjung* serta pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas pengunjung* melalui *kepuasan pengunjung*. Dari latar belakang itulah sehingga penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pterhadap Loyalitas Pengunjung Melalui Kepuasan Pengunjung. (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah 181 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pengunjung* dan *loyalitas pengunjung*, ada pengaruh langsung *kepuasan pengunjung* terhadap *loyalitas pengunjung* dan ada pengaruh tidak langsung *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas pengunjung* melalui *kepuasan pengunjung* di mall pelayanan publik Banyuwangi.

ABSTRACT

Firman hidayat lanang drajat wibowo. 2018. THESIS. Title: "Influence Of Quality Of Service pada Visitor Loyalty Through The Satisfaction Of Visitors. (Study On The Mall Public Service Banyuwangi, East Java) "

Supervisor : Dr.H. Nur Asnawi, M.Ag

Keywords : service quality, satisfaction of visitors, visitor loyalty

The success of an intasi Government is satisfied with the public service will be provided by the intasi, service quality, satisfaction, and loiyalitas is an important aspect that must be considered in order to instasi the Government could is considered successful in serving the community. The purpose of this research is to know the direct influence of the quality of service towards the satisfaction of visitors and visitor loyalty and visitor satisfaction influence against visitor loyalty and influence the quality of service of the loyalty of visitors through the satisfaction of visitors. From the background that's so that this research was conducted under the title "Influence Of Quality Of Service pada Visitor Loyalty Through The Satisfaction Of Visitors. (Study On The Mall Public Service Banyuwangi, East Java) ".

This research uses a quantitative approach, the sample in this research is 181 respondents. The data collected with a questionnaire, interviews and documentation. Data analysis in this study uses the Partial Least Square approach (PLS).

From the results of the study indicate that there is an influence directly the quality of service to the satisfaction of visitors and visitor loyalty, visitor satisfaction directly influences exist against visitor loyalty and there is no direct influence on the quality of service to the loyalty of visitors through the satisfaction of visitors at mall public service Banyuwangi.

المستخلص

فيرمان هدايت لانانج درية وييو. 2018. أطروحة. العنوان: "تأثير نوعية الولاء الزائر بتيرهاداب الخدمة من خلال رضا الزائرين. (دراسة في بانيووانجي الخدمة العامة مول، شرق جاوا)"

المشرف : الدكتور اسناوى نور الحاج

الكلمات الرئيسية : جودة الخدمة، رضا الزوار وولاء للزوار

المجتمع. والغرض من هذا البحث معرفة التأثير المباشر لنوعية الخدمة نحو ما يرضي الزوار وولاء للزوار وارتياح الزائر التأثير ضد الولاء الزائر والتأثير على جودة الخدمة من ولاء للزوار من خلال رضا الزائرين. من الخلفية بحيث أنه قد أجرى هذا البحث تحت عنوان "تأثير نوعية الخدمة بتيرهاداب الزائر الولاء عن طريق رضا الزائرين. (دراسة في بانيووانجي الخدمة العامة مول، شرق جاوا)

هذا البحث يستخدم نهجا كميًا ، والعينة في هذا البحث هو 181 المستجيبين. البيانات المجمعة مع استبيان ومقابلات ووثائق. تحليل البيانات في هذه الدراسة يستخدم النهج الأقل الجزئية مربع (الثابتة والمتنقلة).

من نتائج الدراسة تشير إلى ان هناك تأثيرا مباشرا علي نوعية الخدمة لإرضاء الزوار وولاء الزوار ، ورضا الزوار مباشره التأثيرات الموجودة ضد ولاء الزوار وليس هناك تأثير مباشر علي نوعيه خدمه ولاء الزوار من خلال إرضاء الزوار في مركز الخدمة العامة بايو وانجي.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah instansi, semakin memuaskan kualitas pelayanan yang ada maka akan membawa dampak positif. Salah satu contoh model kualitas pelayanan yang baik yaitu dari pemerintahan Banyuwangi, bila masyarakat ingin mengurus perizinan cukup terpusat di satu tempat, bila dibandingkan daerah lain yang harus dari instansi satu ke instansi lain, tentunya model pelayanan yang diberikan pemerintah Banyuwangi lebih memudahkan masyarakat, selain itu akan membawa dampak penilaian masyarakat terhadap pemerintah Banyuwangi akan semakin baik.

Kualitas pelayanan yang baik pada dasarnya akan berdampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung, karena semakin baik kualitas pelayanan yang ada tentunya semakin puas pula pengunjung, Hal ini sejalan dengan pendapat dari Lovelock dkk (2010:152) yang mengatakan rendahnya kualitas pelayanan akan menempatkan perusahaan pada kerugian kompetitif, berpotensi mengusir pelanggan yang tidak puas. Selain itu kepuasan pengunjung merupakan faktor yang sangat penting karena tingkat kepuasan pengunjung merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pengunjung. Rivai dkk (2017:173) mengatakan Kepuasan pelanggan akan meningkatkan bisnis dan menciptakan loyalitas pada pelanggan.

Namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayan tidak berpengaruh terhadap kepuasan maupun loyalitas seperti penelitian dari Qomarlah (2012) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas studi mahasiswa di kampusnya

(Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur), artinya kualitas pelayanan yang ada tidak mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. Ada juga penelitian dari Sukmawati & Massic (2015) yang menyebutkan bahwa kepuasan juga tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pada PT.Air Manado, yang artinya kepuasan yang dirasakan konsumen PT.Air Manado tidak membawa dampak pada loyalitas konsumen terhadap PT.Air Manado.

Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu pemerintahan daerah yang melakukan perbaikan di sektor pelayanan publik, salah satunya yaitu mall pelayanan publik Banyuwangi dimana dengan adanya mall pelayanan publik ini ternyata mempermudah masyarakat Banyuwangi untuk mengurus perijinan karena dengan adanya mall pelayanan publik Banyuwangi ini kualitas pelayanan yang diberikan dinilai lebih baik dan masyarakat merasa puas, selain itu dengan adanya mall pelayanan publik ini proses perijinan akan lebih efisien dan transparan.

Kepala mall pelayanan publik Bapak Trisetia mengatakan bahwa “mall pelayanan publik banyuwangi ini salah satu bentuk inovasi dari pemerintah kabupaten Banyuwangi berdasarkan program Bupati, dengan meniru model pelayanan publik dari Baku, Azar Baizar yang diharapkan nantinya dapat diterapkan di Banyuwangi supaya pelayanan publik di banyuwangi bisa lebih baik, dan terbukti ternyata masyarakat Banyuwangi mengapresiasi dengan adanya mall pelayanan publik ini, karena dinilai pelayanannya yang baik sehingga masyarakat merasa terpuaskan” (Wawancara pada tanggal 2 Mei 2018)

Berdasarkan hasil observasi tanggal 5 Maret 2018 di mall pelayanan publik ditemukan ada 128 jenis pelayanan atau izin yang bisa dilakukan di mall pelayanan publik Banyuwangi, diantaranya perizinan BPJS, pelayanan Pajak, NPWP dan lainnya. Selain itu Inovasi mall pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Banyuwangi juga mendapat banyak apresiasi, banyak tokoh dari pemerintahan yang

mengapresiasi atas pelayanan yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi. Menurut kepala mall pelayanan publik Bapak Trisetia mengatakan bahwa “banyak sekali studi banding disini mulai dari pemerintah daerah lain sampai instansi pemerintahan, banyak juga kunjungan dari tokoh nasional ke mall pelayanan publik ini dan memberi penilaian positif atas pelayanan yang ada di sini” (Wawancara pada tanggal 2 Mei 2018)

Dengan adanya kontradiksi pada penelitian terdahulu dengan fakta dan teori yang ada tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas, maka perlu adanya sebuah penelitian yang menilai kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas di mall pelayanan publik Banyuwangi oleh karena itu peneliti ingin sekali melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas masyarakat pada mal pelayanan publik Banyuwangi dengan melalui skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG. (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
2. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengunjung Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan konsep-konsep akademi tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas.

2. Secara praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan dasar yang objektif pengambilan keputusan dalam membuat atau mengembangkan pelayanan jasa terutama di pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahlu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	<ul style="list-style-type: none"> • Fahmi rezha, siti rochmah, siswidiyanto • 2013 • Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di kota depok) 	Variabel Independen: 1. Kualiatas pelayanan Variabel Dependen: 1. Kepuasan	Regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-ktp di depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data ektp adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Juli omar sinaga, rahmat hidayat • 2016 • Pengaruh kualitas 	Variabel Independen: 1. Kualiatas pelayanan Variabel Dependen: 1. Kepuasan	Regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, variabel <i>tangible</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

	<p>elayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan nongsa kota batam</p>			<p>Kedua, variabel <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i> tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Ketiga, bahwa semua variabel independen (<i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>) secara Serentak dan signifikan mempengaruhi variabel Dependen (kepuasan masyarakat). Keempat, bahwa variabel <i>Empathy</i> memiliki nilai beta terbesar yaitu 0.469 Atau 46,9 persen.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Dhion gama putra, ratih nur pratiwi, trisnawati • 2015 • Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar) 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualiatas pelayanan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan 	<p>Regresi linear berganda</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara Simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (x1), keandalan (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4), dan empati (x5) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebageian besar di pengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (x1), keandalan (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4), dan empati (x5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak</p>

				diteliti dalam penelitian ini.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Roby ben saputra, alvi purwanti alwie • 2015 • Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasannasabah terhadap loyalitas nasabah pada pt.bank riau kepri cabang siak 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualiatas pelayanan 2. Kepuasan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas 	Regresi linear berganda	<p>Dari hasil penelitian ini, peneliti Dapat menyimpulkan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari hasil analisa deskriptif dan analisa statistik menunjukkan pengaruh yang Signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang tinggi. 2. Kepuasan nasabah dapat Meningkatkan atau menurunkan Loyalitas. Hal ini terbukti dari hasil analisa yang membuktikan pengaruh kuat kepuasan nasabah terhadap loyalitas.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Yendra • 2017 • Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri di kota jayapura 	<p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan 2. Kepercayaan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas 	Regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Maria magdalena • 2014 • Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah kpr btn pada pt. Bank tabungan negara tbk. Cabang padang 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas 	Regresi linear sederhana	<p>Dari hasil penelitian dan penganalisaan data yang telah dilakukan maka dapatlah diketahui kepuasan nasabah kpr btn berpengaruh positif terhadap loyalitas Pada pt. Bank tabungan negara tbk. Cabang padang. Hal ini dibuktikan Dengan didapatnya nilai koefisien regresi</p>

				<p>kepuasan nasabah kpr btn bernilai positif yaitu 0,893 yaitu setiap peningkatan kepuasan nasabah kpr btn sebesar 1 satuan</p> <p>Akan mengakibatkan peningkatan loyalitas nasabah kpr btn sebesar 0,893 satuan</p> <p>Dengan asumsi variabel selain kepuasan nasabah kpr btn adalah tetap atau tidak Mengalami perubahan. Besarnya pengaruh kepuasan nasabah kpr btn terhadap Loyalitas pada pt. Bank tabungan negara tbk. Cabang padang adalah 73,2% dan Sisanya 26,8% dipengaruhi selain kepuasan nasabah kpr btn. Misalnya pengaruh Dari kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepercayaan konsumen, dan lain-lain. Kepuasan nasabah kpr btn berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada pt. Bank tabungan negara tbk. Cabang padang karena nilai signifikan dari variabel Kepuasan nasabah 0,000 lebih kecil dari <i>level of significant</i> 0,05.</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> • Sandriana marina, andi darmawati, indra setiawan • 2014 • Pengaruh kualitas pelayanan terhadap 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas 	Regresi linear sederhana	<p>Hasil uji Hipotesis didapat $t_{Hitung} > t_{tabel}$ ($8.4009 > 1.020$) yang berarti H_0 ditolak, H_1 diterima. Artinya ada hubungan signifikan antara variabel kualitas (x) dan variabel loyalitas pelanggan (y).</p>

	loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan			
8	<ul style="list-style-type: none"> • Ind tiganas prasyo siburian, drs. Handoyo djokow, m.si, widayanto s.sos, m.si • 2012 • Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank mandiri semarang 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan 2. Kepuasan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas 	Regresi linear berganda	<p><i>Dari perhitungan statistik diketahui persamaan regresi linier sederhana antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah $y = 1.078 + 0.255x$. Persamaan regresi linier sederhana antara Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah adalah $y = 0.549 + 0.565x$. Persamaan regresi linier sederhana antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah $z = 3.656 + 0.420x$. Dari masing-masing persamaan tersebut dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif secara parsial antar variabel-variabel x terhadap variabel y. Sedangkan persamaan regresi linier berganda yaitu $y = 0.259 + 0.161x + 0.224z$. Sehingga dapat diketahui bahwa secara simultan kedua variabel x memiliki pengaruh positif terhadap variabel y. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap variabel loyalitas nasabah. Hal ini</i></p>

				<p><i>ditunjukkan dengan diperolehnya thitung semua variabel lebih besar dari ttabel yaitu 1,661. Variabel kualitas pelayanan Memiliki thitung 11.944, variabel kepuasan nasabah memiliki t 11.549. Sedangkan untuk uji f, diperoleh fhitung 75.505. Dan semua variabel tersebut diuji pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hipotesa yang Diajukan diterima.</i></p>
9	<ul style="list-style-type: none"> • Rizqilia asriani sudjarwo, zainul arifin, kadarisman hidayat • 2015 • Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (studi pada nasabah kredit kpr pt. Bank btn kcp tuban) 	<p>Variabel Independen: 1. Kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: 1. Kepuasan 2. Loyalitas</p>	Path analisis / analisis jalur	<p><i>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara Langsung maupun tidak langsung sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dapat Mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.</i></p>
10	<ul style="list-style-type: none"> • Rifky reza andrianto, rifkyrezaa, nurul widyawati • 2014 • Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dimediasi kepuasan 	<p>Variabel Independen: 2. Kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: 3. Loyalitas</p> <p>Variabel intervening: 1. Kepuasan</p>	Path analisis / analisis jalur	<p>Hasil pengujian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan Dan kepuasan konsumen masing-masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Yang menggunakan jasa pengiriman pada pt jne surabaya. Demikian juga pengaruh kualitas</p>

	konsumen pada pt. Jne surabaya			<p>Layanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kondisi ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas</p> <p>Konsumen yang menggunakan jasa pengiriman pada pt jne surabaya maupun berpengaruh Tidak langsung dengan melewati kepuasan sebagai variabel <i>intervening</i> kemudian Mempengaruhi loyalitas mereka.</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> • Naqi askari rodhiyah, ngatno • 2014 • Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (bagian service pt. Nasmoco gombel semarang) 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas <p>Variabel <i>intervening</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan 	Regresi linier	<p>Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan Berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan pelanggan (21,7 persen). Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (7,8 Persen). Kepuasan pelanggan secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas Pelanggan (16,8 persen). Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Saran untuk Meningkatkan perbaikan promosi dan periklanan, mengadakan acara-acara yang bertujuan</p>

				Untuk menjaga hubungan sosial dengan pelanggan, meningkatkan kepedulian dan siap Membantu kesulitan pelanggan.
12	<ul style="list-style-type: none"> • Indra lutfi sofyan, ari pradhanawati, hari susanta nugraha • 2013 • Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada <i>star clean car wash</i> semarang 	<p>Variabel Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas 2. Kualitas pelayanan <p>Variabel Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Loyalitas <p>Variabel intervening:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kepuasan 	Path analisis / analisis jalur	<p>Hasil penelitian menunjukkan variabel fasilitas Berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 42,9 persen. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh Terhadap kepuasan konsumen sebesar 53,3 persen. Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 56 persen. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Sebesar 43,8 persen. Variabel fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 43,4 persen. Variabel kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 37,1 persen. Fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 51,5 persen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. <i>Star clean car wash</i> sebaiknya dapat meningkatkan fasilitas utama maupun</p>

				<p>pelengkap, dengan selalu menjaga kebersihan dan kerapian area pencucian, memperbaiki penampilan karyawan agar semakin menarik, serta memberikan perhatian Yang lebih kepada konsumen agar konsumen merasa dihargai.</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Data Diolah

Tabel 2.2
Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Fahmi rezha, siti rochmah, siswidiyant 2013	Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di kota depok)	<ul style="list-style-type: none"> Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda sedangkan dari peneliti menggunakan pls
2	Juli omar sinaga, rahmat hidayat 2016	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan nongsa kota batam	<ul style="list-style-type: none"> Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda sedangkan dari peneliti menggunakan pls
3	Dhion gama putra, ratih nur pratiwi, trisnawati 2015	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar)	<ul style="list-style-type: none"> Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda sedangkan dari peneliti menggunakan pls

4	Roby ben saputra, alvi purwanti alwie 2015	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasannasabah terhadap loyalitas nasabah pada pt.bank riau kepri cabang siak	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda sedangkan dari peneliti menggunakan pls
5	Yendra 2017	Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri di kota jayapura	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda sedangkan dari peneliti menggunakan pls
6	Maria magdalena 2014	Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah kpr btn pada pt. Bank tabungan negara tbk. Cabang padang	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan regresi linear sederhana sedangkan dari peneliti menggunakan pls
7	Sandriana marina, andi darmawati, indra setiawan 2014	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan regresi linear sederhana sedangkan dari peneliti menggunakan pls
8	Ind tiganas prasyo siburian, drs. Handoyo djoko w, m.si, widayanto s.sos, m.si 2012	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank mandiri semarang	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda sedangkan dari peneliti menggunakan pls
9	Rizqilia asriani sudjarwo, zainul arifin, kadarisman hidayat 2015	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (studi pada nasabah kredit kpr pt. Bank btn kep tuban)	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan path analisis sedangkan dari peneliti menggunakan pls
10	Rifky reza andrianto, rifkyrezaa,	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dimediasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan path analisis sedangkan

	nurul widyawati 2014	kepuasan konsumen pada pt. Jne surabaya	elayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan	dari peneliti menggunakan pls
1 1	Naqi askari, rodhiyah, ngatno 2014	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (bagian service pt. Nasmoco gombel semarang)	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan regresi linear sedangkan dari peneliti menggunakan pls
1 2	Indra lutfi sofyan, ari pradhanaw, hari susanta nugraha 2013	Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada <i>star clean car wash</i> semarang	<ul style="list-style-type: none"> • Sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisa data menggunakan path analisis sedangkan dari peneliti menggunakan pls

Penelitian dari Rezha, Rocmah, Siswidiyanto (2013) yaitu “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tetapi juga pengaruhnya terhadap loyalitas baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Omar & Hidayat (2016) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tetapi juga pengaruhnya terhadap loyalitas baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Gama, Nur, Trisnawati (2015) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tetapi juga pengaruhnya terhadap loyalitas baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan dan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Ben & Purwanti (2015) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bank Riau Kepri Cabang Siak”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kepuasan terhadap loyalitas tetapi juga mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan maupun terhadap loyalitas dan teknik analisis data yg

digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Yendra (2017) yaitu “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Jayapura”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kepuasan terhadap loyalitas tetapi juga mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan maupun terhadap loyalitas dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Magdalena (2014) yaitu “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Btn Pada Pt. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kepuasan terhadap loyalitas tetapi juga mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan maupun terhadap loyalitas dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Marina, Darmawati, Setiawan (2014) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tetapi juga mengukur pengaruh

kepuasan terhadap loyalitas maupun kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Tigana, Djoko, Widyanto (2014) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tetapi juga mengukur pengaruh kepuasan terhadap loyalitas maupun kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Asriani, Arifin, Hidayat (2015) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban)”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah di penelitian peneliti tidak hanya mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tetapi juga mengukur pengaruh kepuasan terhadap loyalitas maupun kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan *path analisis*/analisis jalur sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Reza & Widyawati (2014) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne

Surabaya”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah obyek penelitian peneliti yang di bidang pelayanana publik dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan *path analisis/analisis jalur* sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Askari, Rodiyah, Ngatno (2014) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Bagian Service PT. Nasmoco Gombel Semarang)”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah obyek penelitian peneliti yang di bidang pelayanana publik dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

Penelitian dari Lutfi, Pradhanawati, Susanto (2013) yaitu “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash Semarang*”. Mempunyai kesamaan dengan penelitian peneliti adalah dimana sama-sama mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah obyek penelitian peneliti yang di bidang pelayanana publik dan dan teknik analisis data yg digunakan dimana teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan *path analisis/analisis jalur berganda* sedangkan penelitian peneliti adalah *Partial Least Squares*

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kualitas Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai: *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh Welch dalam Kotler (2000:56) *“Quality is our best assurance of customer allegiance, our strongest defense against foreign competition, and the only path to sustained growth and earning”*, kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَأَلْسُنُكُمْ بِأَجْزِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya

melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

2.2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam penentuan kualitas pelayanan menurut Ramseook, Lukea, Naido (2010) di publik service dalam penelitiannya menggunakan indikator sebagai berikut :

Bukti Fisik

- Memiliki peralatan terbaru
- Fasilitas fisik menarik secara visual
- Pegawai berpakaian baik dan rapi dalam penampilan
- Materi visual menarik yang terkait dengan layanan

Keandalan

- Tunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengunjung
- Melakukan layanan dengan benar pada kali pertama
- Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan
- Jarang melakukan kesalahan

Daya Tanggap

- Informasikan kepada pengunjung kapan layanan akan dilakukan
- Menawarkan layanan cepat kepada pengunjung
- Selalu bersedia membantu pengunjung
- Tanggapi dengan mudah permintaan pengunjung

Jaminan

- Mampu menanamkan kepercayaan pada pengunjung
- Pengunjung merasa aman dalam transaksi mereka
- Pegawai bersikap sopan setiap saat

- Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengunjung

Empati

- Memiliki jam kerja yang nyaman untuk semua
- Pegawai memberikan perhatian pribadi kepada semua
- Pegawai memiliki pelanggan dengan minat terbaik dihati
- Pegawai memahami kebutuhan pengunjung

Dalam sudut pandang islam sendiri menurut Rivai dkk (2017:181-186) kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayan dapat diukur dengan enam dimensi sebagai berikut.

a. Compliance

Dimensi *compliance* atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Swt atau dapat pula disebut syariat. Syariat Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan oleh Allah Swt. Untuk dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt, dalam ayat berikut.

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَاسْتَدْبِرُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti

hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu. (QS.Al-Ma'idah (5):48)

Kemudian, Allah Swt. juga berfirman bahwa hendaknya setiap perkara diputuskan berdasarkan syariat, sebagaimana ayat berikut.

وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ ۗ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

Dan hendaklah kamu memutuskan perkara di antara mereka menurut apa yang diturunkan Allah, dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka. Dan berhati-hatilah kamu terhadap mereka, supaya mereka tidak memalingkan kamu dari sebahagian apa yang telah diturunkan Allah kepadamu. Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah menghendaki akan menimpakan mushibah kepada mereka disebabkan sebahagian dosa-dosa mereka. Dan sesungguhnya kebanyakan manusia adalah orang-orang yang fasik. (QS.Al-Ma'idah (5):49)

Allah Swt. telah menegur dan menjadikan Bani Israil sebagai contoh yang buruk karena tidak melaksanakan syariat secara menyeluruh, sebagaimana firman Allah Swt. dalam ayat berikut.

ثُمَّ أَنْتُمْ هَؤُلَاءِ تَقْتُلُونَ أَنْفُسَكُمْ وَتُخْرَجُونَ فَرِيقًا مِنْكُمْ مِنْ دِيَارِهِمْ تَظَاهَرُونَ عَلَيْهِمْ بِالْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَإِن يَأْتُوكُمْ أُسَارَىٰ تَفَادَوْهُمْ وَهُوَ حَرَّمٌ عَلَيْكُمْ إِخْرَاجُهُمْ ۚ أَفَتُؤْمِنُونَ

بِبَعْضِ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ ۗ فَمَا جَزَاءُ مَنْ يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنْكُمْ إِلَّا خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ
الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ ۗ وَمَا اللَّهُ بِغَافِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ

Kemudian kamu (Bani Israil) membunuh dirimu (saudaramu sebangsa) dan mengusir segolongan daripada kamu dari kampung halamannya, kamu bantu membantu terhadap mereka dengan membuat dosa dan permusuhan; tetapi jika mereka datang kepadamu sebagai tawanan, kamu tebus mereka, padahal mengusir mereka itu (juga) terlarang bagimu. Apakah kamu beriman kepada sebahagian Al Kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebahagian yang lain? Tiadalah balasan bagi orang yang berbuat demikian daripadamu, melainkan kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada siksa yang sangat berat. Allah tidak lengah dari apa yang kamu perbuat. (QS.Al-Baqarah (2):85)

Kepatuhan terhadap syariat dapat diwujudkan dengan pengetahuan seseorang tentang syariat itu sendiri sehingga dapat menciptakan pribadi yang bermoral dan beretika. Keyakinan terhadap Allah Swt. akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam menjalankan segala aktivitasnya, termasuk bisnis untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Allah Swt. berfirman bahwa setiap hamba yang bertakwa akan mendapatkan kemudahan dalam setiap aktivitasnya, sebagaimana ayat berikut.

فَإِذَا بَلَغَ أَجْلُهُنَّ فَأَمْسِكُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ أَوْ فَارِقُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ وَأَشْهِدُوا ذَوِي عَدْلٍ
مِنْكُمْ وَأَقِيمُوا الشَّهَادَةَ لِلَّهِ ۚ ذَلِكَ يُوعِظُ بِهِ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۗ وَمَنْ يَتَّقِ
اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا (٢) وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ ۗ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ
حَسْبُهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ ۗ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

Apabila mereka telah mendekati akhir iddahnya, maka rujukilah mereka dengan baik atau lepaskanlah mereka dengan baik dan persaksikanlah dengan dua orang saksi yang adil di antara kamu dan hendaklah kamu tegakkan kesaksian itu karena Allah. Demikianlah diberi pengajaran dengan itu orang yang beriman

kepada Allah dan hari akhirat. Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu. (QS.Ath-Thalaq (65):2-3)

b. Reliability

Dimensi *reliability* atau kendala berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijadikan secara akurat. Ketetapan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang dan/atau jasa. Kewajiban untuk selalu menepati janji kuga terdapat pada firman Allah Swt. Dalam ayat berikut.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يُرَىٰ مَا تَفْعَلُونَ

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS.An-Nahl (16):91)

Memberikan jasa yang andal dan akurat dapat dikaitkan dengan memudahkan kesulitan atau kebutuhan orang lain. Hal tersebut sebagaimana sabda Rasulullah saw. hadis berikut.

“barang siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat. Dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya.”(HR.Muslim)

c. Responsiveness

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesionalisme apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah. Apabila amanah tersebut disia-siakan maka berdampak pada kegagalan suatu perusahaan. Untuk itu, kepercayaan pelanggan merupakan suatu amanah yang tidak boleh disia-siakan. Kepercayaan tersebut didapat dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat. Hal tersebut sebagaimana hadis berikut.

Rasulullah saw. bersabda, "Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancurannya." berkata seseorang, "Bagaimana caranya menyia-nyikan amanah ya Rasulullah menjawab, "Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya tunggulah kehancurannya," (HR.Bukhari)

d. Assurance

Dimensi *assurance* atau jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap pelanggan. Sifat tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. *Assurance* tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan bebas dari resiko atau bahaya sehingga

membuat pelanggan merasakan kepuasan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt. dalam ayat berikut.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS.Ali ‘Imran (3):159)

e. Empaty

Dimensi *empaty* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan komunikasi, perhatian, serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpuaskan karena telah dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, dan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan. Terdapat sebuah hadis yang berkenaan dengan empati sebagai berikut.

Abu Musa Al-Asy'ary r.a. berkata bahwa Rasullah saw. bersabda, "seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanah, yang melaksanakan apa-apa yang melaksanakn apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya,

maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapatkan pahala bersedekah,”(HR.Bukhari dan Muslim)

f. Tangibles

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan menunjukkan kemewahan, Hal tersebut sebagaimana firman dalam ayat berikut.

٤ (ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ) ٣ (٢ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ) ١ (أَلَمْ يَكُنْ الذِّكَاثُرُ
كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ)

Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (QS.At- ‘Takatsur (102):1-5)

Dalam penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan dari Ramseok, Lukea, Naido (2010) karena indikator nya dinilai lebih sesuai bila digunakan di objek penelitian peneliti, yaitu di pelayanan publik.

2.2.2 Kepuasan

2.2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa: “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Sedangkan menurut Engel & Miniard (1995:45) adalah “evaluasi purna beli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau

melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Dalam Islam sendiri kepuasan pelanggan dijelaskan pada Al-Qur'an Surat al-Imran ayat 159, dimana disebutkan perintah Allah kepada Rasulnya untuk bersikap berlemah-lembut terhadap musuh-musuhnya atau (memuaskan), maka perilaku ini harus kita contoh dalam berbagai aspek juga termasuk dalam melayani pelanggan yaitu dengan lemah-lembut (memuaskan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

2.2.2.2 Strategi Kepuasan

Menurut Tjiptono (2008:40), terdapat beberapa strategi kepuasan pelanggan yaitu:

a. *Relationship Marketing*

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pelanggan dan perusahaan berkelanjutan, tidak berakhir setelah pembelian pertama.

b. *Superior Customer Service*

Strategi dimana perusahaan menerapkan/menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan lainnya.

c. *Unconditional Guarantees*

Strategi dimana perusahaan memberikan jaminan kualitas produk yang ditawarkan.

d. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penyebab jasa akan mengetahui hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan saat ini, penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya, karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan lebih baik.

2.2.2.3 Indikator Kepuasan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

- Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Penentuan kepuasan pelanggan di publik service menurut Agus, Barker, Kundumpully (2007) dalam penelitiannya bisa diukur menggunakan indikator sebagai berikut.

1. Puas dengan layanan yang diberikan oleh departement Anda
2. Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Anda
3. Puas dengan waktu antrian yang ada

Dalam penelitian ini menggunakan indikator kepuasan pelanggan dari Agus, Barker, Kundumpully (2007) karena indikator nya dinilai lebih sesuai bila digunakan di objek penelitian peneliti, yaitu di pelayanan publik.

2.2.3 Loyalitas

2.2.3.1 Pengertian Loyalitas

Pengertian loyalitas telah banyak dikemukakan oleh para ahli pemasaran, secara umum loyalitas diartikan sebagai pembelian ulang yang terus menerus. Menurut oliver (1997) dalam Rivai dkk (2017:167) menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Sedangkan menurut Kotler (2005:18) menyebutkan bahwa loyalitas pelanggan adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan. Dalam prespektif islam loyalitas terterang pada Al-Qur'an Surat Al Hujurat ayat 15.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ
الصَّادِقُونَ

Artinya :

Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar.

Dimana dijelaskan di ayat tersebut bahwa tidak ada keraguan bagi orang beriman terhadap Allah dan Rasullnya, hal ini sama halnya dengan inti dari loyalitas itu yaitu kepercayaan terhadap instansi atau perusahaan..

2.2.3.2 Manfaat Loyalitas

Griffin (2005:11-12) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal:

1. Mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal)
2. Mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pesanan dan lain-lain)
3. Mengurangi biaya *turn over* pelanggan (karena pergantian pelanggan lebih sedikit)
4. Meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
5. *Word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
6. *Mengurangi* biaya kegagalan (seperti biaya penggantian, dll). Pelanggan yang loyal merupakan asset tak ternilai bagi perusahaan.

2.2.3.3 Indikator Loyalitas

Ada beberapa ciri atau kakarakteristik seorang pelanggan bisa dianggap loyal

Griffin (2005:31) antara lain:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur
2. Membeli antar lini produk dan jasa
3. Mereferensikan kepada orang lain
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Penentuan loyalitas pelanggan menurut Ismail dkk (2006) dalam penelitiannya bisa diukur menggunakan indikator sebagai berikut.

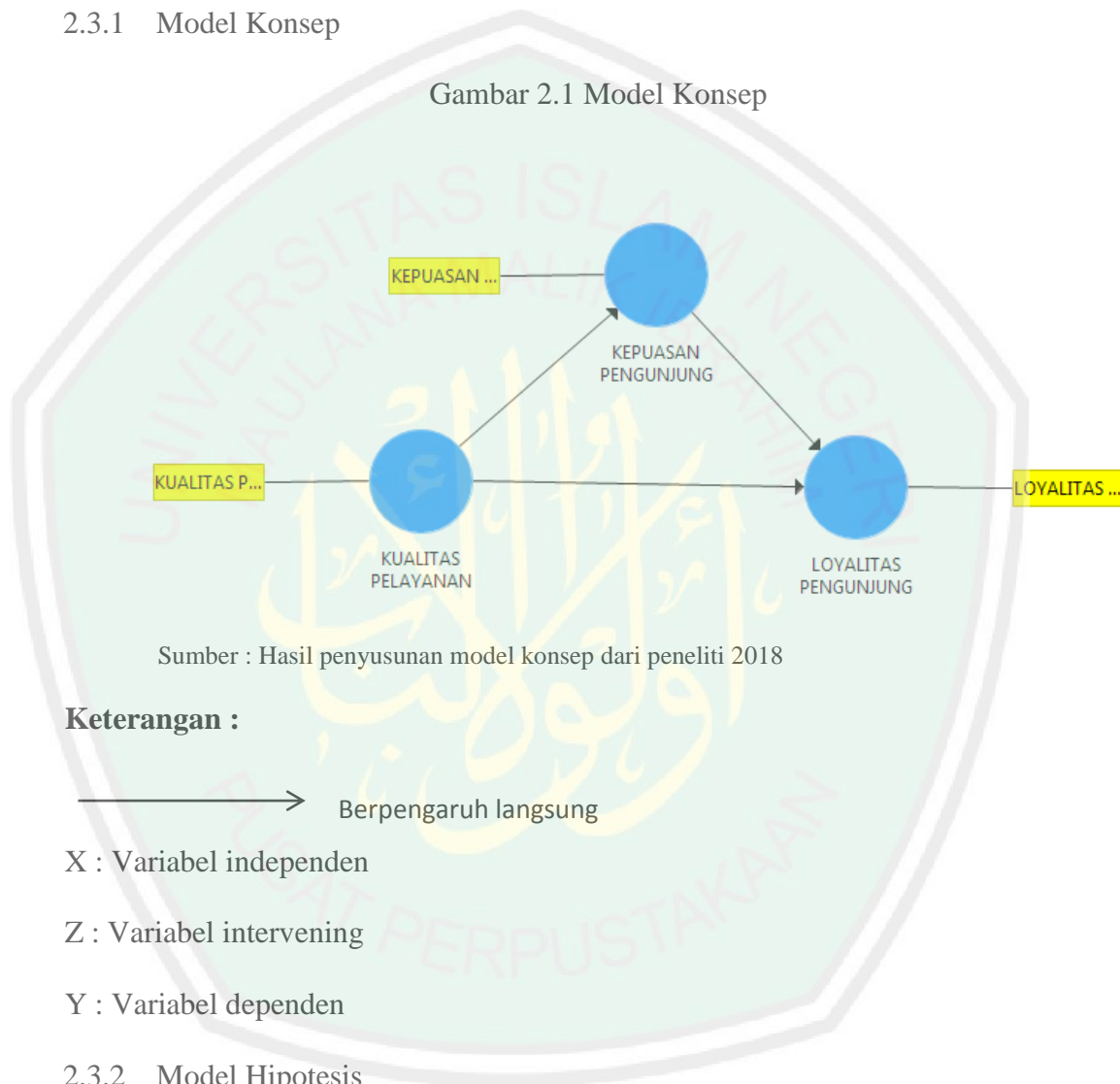
1. Saya mengatakan hal positif tentang perusahaan audit kepada orang lain
2. Saya bermaksud terus menjadi klien perusahaan audit untuk waktu yang lama
3. Saya akan mendorong teman dan keluarga untuk menggunakan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan audit

4. Bagi saya, perusahaan audit jelas mampu memberikan pelayanan terbaik
- Dalam penelitian ini menggunakan indikator loyalitas pelanggan dari Ismail dkk (2006) karena indikator nya dinilai lebih sesuai bila digunakan di objek penelitian peneliti, yaitu di pelayanan publik.

2.3 Kerangka Konseptual

2.3.1 Model Konsep

Gambar 2.1 Model Konsep



Sumber : Hasil penyusunan model konsep dari peneliti 2018

Keterangan :

→ Berpengaruh langsung

X : Variabel independen

Z : Variabel intervening

Y : Variabel dependen

2.3.2 Model Hipotesis

1. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan ini terbukti dengan beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Seperti halnya penelitian dari Rezha, Rocmah, Siswidiyanto (2013), Omar & Hidayat (2016), dan

Gamma, Nur, Trisnawati (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

2. Hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas

Kepuasan mempunyai hubungan erat dengan loyalitas ini terbukti dengan beberapa penelitian. Seperti penelitian dari Ben & Purwanti (2015), Yendra (2017), dan Magdilana (2014) yang menyimpulkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas.

3. Hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas

Kualitas layanan mempunyai hubungan erat dengan loyalitas ini sesuai dengan beberapa penelitian, diantaranya penelitian dari Mariana (2014), Tigana (2012), dan Asriana, Arifin, Hidayat (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas.

4. Hubungan anantara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan

Ketiga variabel yaitu Kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas sebenarnya saling berkaitan, seperti halnya beberapa penelitian diantaranya penelitian dari Reza & widyawati (2014), Askari, Rodiyah, Ngatno (2014), dan Lutfi, Pradhanawati, Susanto (2013) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas yang melalui kepuasan.

2.3.3 Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur

H2: Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur

- H3: Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur
- H4: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deduktif. Metodologi penelitian kuantitatif adalah penelitian yang tidak terlalu menitikberatkan pada kedalaman data, yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas. Pendekatan deduktif adalah yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal yang khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya. (Machfud. 2014:18-19)

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Mall pelayanan publik Banyuwangi (Jl.Sritanjung No.1 Kepatihan, Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68411). Lokasi penelitian dipilih karena mall pelayanan publik Banyuwangi merupakan inovasi dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang tadinya pelayanan publik tersebar disetiap kantor pemerintahan, sekarang terpusar menjadi satu di mall pelayanan publik Banyuwangi.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Istijanto (2009:113) populasi merupakan jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang diteliti. Dari pengertian tersebut populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pengunjung yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi (seluruh masyarakat Banyuwangi), sehingga populasi dalam penelitian ini adalah tak terbatas.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah objek yang merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Menurut Istijanto (2009:113) sampel dapat didefinisikan sebagai satu bagian yang ditarik dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 181 orang.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling yaitu teknik dengan populasi tidak diketahui secara pasti bisa dihitung dengan :

Rumus Lemeshow & David (1997:2)

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel.

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,1) atau standar error = 10%

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$= 96,04 = 100$$

$$= 96,04 = 100$$

Dari perhitungan rumus diatas jumlah responden sebanyak 100, namun dalam penelitian ini penulis mengambil responde sebanyak 181 karena responden dalam penelitian ini dianggap tidak homogen/beragam sehingga dilebihkan jumlah respondennya.

3.5 Data dan Jenis Data

1. Data Primer

Menurut Istijanto (2009:44) data primer adalah data asli yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya dari peneliti untuk menyatakan masalah risetnya secara khusus. Data primer yang di dapatkan dalam penelitian ini melalui hasil wawancara dengan pihak mall pelayanan publik banyuwangi

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang data primer yang berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan objek penelitian khususnya buku dan literatur lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, loyalitas, dan mall pelayanan publik. (Istijanto, 2009:38)

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel secara spesifik mengenai suatu kegiatan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini diuraikan pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber
<p>Kualitas Pelayanan (X)</p> <p>Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan.</p>	<p>Bukti Fisik</p> <p>Mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki peralatan terbaru • fasilitas fisik terlihat menarik • Pegawai berpakaian baik dan rapi • Bahan peralatan terlihat menarik 	<p>Ramseook, Lukea, Naidoo (2010)</p>
	<p>Keandalan</p> <p>Kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam pengerjaan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tulus memecahkan masalah pengunjung • Melakukan pelayanan dengan benar pertama kali • Memeberikan layanan pada waktu yang dijanjikan • Jarang melakukan kesalahan 	<p>Ramseook, Lukea, Naidoo (2010)</p>
	<p>Daya Ttanggap</p> <p>Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan segera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menginformasikan kepada pelanggan kapan layanan akan dilakukan • Menawarkan layanan yang cepat pada pengunjung • Bersedia membantu pengunjung • Menanggapi dengan mudah permintaan pengunjung 	<p>Ramseook, Lukea, Naidoo (2010)</p>
	<p>Jaminan</p> <p>Mencakup keandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberian jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa, dan kredibilitas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu menanamkan kepercayaan pada pengunjung • Pengunjung merasa aman dalam pelayanan • Pegawai sopan setiap saat • Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan 	<p>Ramseook, Lukea, Naidoo (2010)</p>

	<p>Empati</p> <p>Empati mencakup upaya-upaya imajinatif untuk mengenali kebutuhan pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki jam kerja yang nyaman untuk semua • Pegawai memberikan perhatian pribadi kepada semua • Pegawai memberikan kesan baik • Pegawai memahami kebutuhan pelanggan 	<p>Ramseook, Lukea, Naidoo (2010)</p>
<p>Kepuasan pelanggan (Z)</p> <p>perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Puas dengan layanan yang ada • Puas dengan pelayanan karyawan • Puas dengan waktu antrian 	<p>Agus, Barker, Kundumpilly (2007)</p>
<p>Loyalitas pelanggan (Y)</p> <p>perilaku pelanggan yang ditunjukkan dari kemauan pelanggan untuk membeli ulang atau berlangganan menggunakan jasa mal pelayanan publik banyuwangi</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mengatakan hal positif kepada orang lain • Bermaksud terus menjadi pelanggan untuk waktu yang lama • Mendorong teman dan keluarga untuk menggunakan layanan • Mampu memberikan pelayanan terbaik 	<p>Ismail dkk (2006)</p>

Sumber : Data diolah

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dipakai dalam mengumpulkan data-data yang diperoleh dalam rangka pengujian penelitian.

Adapun teknik yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Istijianto, 2009:69). Kuesioner dalam penelitian ini akan dibagikan kepada pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi.

2. Wawancara

Menurut Malhotra dalam Istijianto (2009:49), wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur dan individual. Wawancara sendiri dalam penelitian ini akan dilakukan kepada pegawai mall pelayanan publik Banyuwangi atau pihak terkait dan kepada pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi

3. Teknik Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengutip langsung data yang telah diperoleh dari perusahaan, yang terdiri dari profil, sejarah perusahaan dan lain sebagainya. (Istijianto, 2009:38)

4. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara peneliti mendalami, menelaah, mencermati, dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan (sumber bacaan, buku-buku referensi atau hasil penelitian lain) untuk menunjang penelitian. (Istijianto, 2009:38)

3.8 Teknik Analisis Data.

1. SEM (PLS)

SEM-PLS merupakan sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan untuk memaksimalkan variansi dari variabel laten kriteria yang dapat dijelaskan (*explained variance*) oleh variabel prediktor (Solihin & Ramtono. 2013:7). Penulis

memilih SEM-PLS sebagai metode analisis karena beberapa alasan diantaranya adalah dalam penelitian penulis terdapat banyak indikator / model struktural relatif kompleks. Maka dipilih SEM-PLS. Menurut Solihin dan Ramtono (2013:9) jika model struktural relatif kompleks (banyak konstruk dan banyak indikator), pilih SEM-PLS.

Langkah-langkah dalam SEM (PLS) adalah dengan menggunakan tiga tahapan diantaranya evaluasi model (outer model), evaluasi model struktural (inner model), dan pengujian hipotesis. Menurut Chin 1998 dalam Ghazali & Latten (2015:73) Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator reflektif dievaluasi melalui validitas konvergen dan determinan dan indikator pembentuk konstruk laten dan composite reliability serta Cronbach alpha untuk blok indikatornya. Sedangkan outer model dengan indikator formatif dievaluasi melalui substantive content-nya yaitu dengan membandingkan besarnya relative weight dan melihat signifikansi dan indikatornya konstruk tersebut.

Sedangkan evaluasi model struktural atau inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Inner model dievaluasi dengan melihat besarnya presentase variance yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R-Square untuk konstruk laten endogen. Stone-Geiser (Geiser 1975, Stone 1974) tes untuk menguji predictive relevance, dan average variance extracted (Fornell dan Larcker 1981) untuk predictiveness dengan menggunakan prosedur resampling seperti jackknifing dan bootstrapping untuk memperoleh stabilitas dari estimasi. (Ghazali & Latten, 2015:73)

Tabel 3.2
Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model (Outer Model)

Validitas dan reliabilitas	Parameter	Rule of Thumb
Validitas convergent	Loading factor	<ul style="list-style-type: none"> • >0.70 untuk confirmatory reseach • >0.60 untuk exploratory reseach
	Average variance extracted (AVE)	<ul style="list-style-type: none"> • >0.50 untuk confirmatory maupun exploratory reseach
	communality	<ul style="list-style-type: none"> • >0.50 untuk confirmatory maupun exploratory reseach
Validitas discriminant	Cross loading	<ul style="list-style-type: none"> • >0.70 untuk setiap variabel
	Akar kuadrat AVE dan korelasi antar konstruk laten	<ul style="list-style-type: none"> • Akar kuadrat AVE > korelasi antar konstruk laten
reliabilitas	Cronbach alpha	<ul style="list-style-type: none"> • >0.70 untuk confirmatory reseach • >0.60 masih dapat diterima untuk exploratory reseach
	Composite reliability	<ul style="list-style-type: none"> • >0.70 untuk confirmatory reseach • >0.60 masih dapat diterima untuk exploratory reseach

Sumber: Ghozali (2015:76-77)

Tabel 3.3
Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Kriteria	Rule of Thumb
R-Square	0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah
Effect size F	0.02, 0.15 dan 0.35 (kecil, menengah dan besar)
Q ² predictive relevance	Q ² >0 menunjukkan model mempunyai predictive relevance dan jika Q ² <0 memajukan bahwa model kurang memiliki predictive relevance
q ² predictive relevance	0.02, 0.15 dan 0.35(lemah, moderate dan kuat)
Signifikansi (two tailed)	t-value 1,65 (significance level 10%) 1,96 (significance level 5%). Dan 2,58 (significance level 1%)

Sumber: Ghozali (2015:81)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Mall Pelayanan Publik Banyuwangi

Mall pelayanan publik Banyuwangi mulai berdiri secara resmi tanggal 6 Oktober 2017, mall pelayanan publik Banyuwangi ini merupakan salah satu trobsan yang dilaksanakan pemerintahan kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Banyuwangi, sehingga di bentuk mall pelayanan publik yang terintegrasi dari banyak pelayanan, mall pelayanan publik Banyuwangi ini berada di Jl.Sritanjung No.1 Kepatihan, Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68411. Berikut 169 jenis daftar pelayanan yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi .

Tabel 4.1
Jenis dan Daftar Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi

NO	JENIS PELAYANAN	DAFTAR LAYANAN
1	Pelayanan BPJS ketenaga kerjaan	Pendaftaran kepersertaan 1. peserta penerima upah 2. peserta bukan penerima upah 3. jasa konstuksi 4. tki Pengajuan jaminan 5. jaminan hari tua 6. jaminan kecelakaan 7. jaminan kematian 8. jaminan pensiun
2	Pelayanan JKN-KIS BPKS kesehatan	9. pelayanan informasi kesehatan nasional (jkn) 10. registrasi badan usaha/perusahaan 11. penertiban virtual account bada usaha/perusahaan 12. registrasi pekerja bukan penerima upah (pbpu) peserta

		13. mandiri/perseorangan sistem dropbox (layanan taruh antar)
3	Pelayanan pajak bumi dan bangunan	14. mutasi, obyek pajak baru pbb 15. penggabungan pbb 16. pemecahan pbb 17. kolektif pbb 18. salinan pbb 19. sk njop pbb 20. keberatan pbb
4	Pelayanan perumahan dan kawasan permukiman	21. rekomendasi tempat pemakaman umum 22. pengesahan site plan perumahan
5	Pelayanan kantor usaha agama	23. pendaftaran nikah 24. pengumuman kehendak nikah 25. cek buku nikah/legalisir 26. informasi jadwal nikah 27. akad nikah 28. informasi haji 29. konsultasi keagamaan 30. konsultasi rumah tangga 31. konsultasi wakaf 32. konsultasi arah kiblat 33. konsultasi zakat 34. konsultasi produk halal 35. konsultasi madrasah dan 36. pondok pesantren
6	Pelayanan pu cipta karya dan penataan ruang	Self service 37. informasi peruntukan pemanfaat ruang Quick service 38. advise planning Long service 39. rekomendasi teknis imb
7	Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil	40. akta perkawinan 41. akta perceraian 42. akta pengesahan anak 43. adopsi/pengangkatan anak 44. akta kematian (bagi anggota keluarga) 45. surat keterangan status 46. akta kelahiran 47. surat keterangan pindah 48. kartu keluarga 49. ktp-el/kia
8	Pelayanan BPHTB dan NPWP	50. e-bphtb (bea perolehan hak atas tanah dan bangunan) 51. npwd penertiban
9	Pelayanan perizinan kesehatan	Quick service

		<p>52. surat ijin kerja dan praktek perawat (skip dan sipp)</p> <p>53. surat izin praktek bidan (sipb)</p> <p>54. surat izin praktek apotek (sipa)</p> <p>55. surat izin praktek tenaga teknis kefarmasian (spttk)</p> <p>56. surat izin praktek dokter umum,</p> <p>57. dokter intersip, dokter gigi, dokter spesialis (sip)</p> <p>58. surat izin kerja teknisi gigi (siktg)</p> <p>59. surat izin kerja refaksionis optisien (sikro)</p> <p>60. surat izin kerja dan praktek okupasi terapis (sikot/sipot)</p> <p>61. surat izin praktek dan kerja terapis wicara (sptw/siktw)</p> <p>62. surat izin praktek dan kerja tenaga gizi (sptgz/siktgz)</p> <p>63. surat izin kerja sanitarian (sikts)</p> <p>64. surat izin perakam medis (sikpm)</p> <p>65. surat izin kerja fisiotrafis (sikf)</p> <p>66. surat izin kerja radiografer (sikr)</p> <p>67. surat izin praktek teknisi kardiovasikuler (sip-tkv)</p> <p>68. surat izin praktek ahli teknologi laboratorium medik (sip-atlm)</p> <p>69. surat izin praktek elektromedis (sip-e)</p> <p>70. surat izin praktek penata anestesi (sippa)</p> <p>71. surat izin praktek terapis gigi dan mulut (sptgm)</p> <p>72. permohonan sertifikat lhikhygiene sanitasi warung, rumah makan, restoran</p> <p>73. permohonan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga (spp-irt)</p>
10	Pelayanan perizinan kesehatan	<p>Long service</p> <p>74. rekom izin pendirian klinik</p> <p>75. rekom izin operasional klinik</p> <p>76. rekom izin bidan praktek mandiri</p> <p>77. surat terdaftar penyehat tradisional</p> <p>78. rekom dan izin pendirian rumah sakit</p> <p>79. rekom izin operasional rumah sakit</p> <p>80. rekom pendirian toko obat</p> <p>81. rekom izin optik</p> <p>82. izin laborat</p> <p>83. rekom izin pendirian apotek</p>

		<p>84. permohonan sertifikat depo air minum</p> <p>85. permohonan laik sehat hotel</p> <p>86. rekom pendirian toko jamu</p> <p>87. permohonan laik sehat jasa boga/catering</p>
11	Pelayanan perizinan umum	<p>Quick service (1 hari selesai)</p> <p>88. surat izin usaha perdagangan (siup)</p> <p>89. tanda daftar perusahaan (tdp)</p> <p>90. izin usaha industri (iui)</p> <p>91. tanda daftar industri (tdi)</p> <p>92. izin penyelenggaraan reklame (kurang dari 8 m2)</p> <p>93. izin usaha angkutan</p> <p>94. izin trayek/izin operasional</p> <p>95. izin usaha pusat pembelanjaan (iupp)/pasar tradisional (iup2t) pasar modern (iutm)</p> <p>96. izin apotik</p> <p>97. izin praktik bidan</p> <p>98. izin puskesmas</p> <p>99. izin mendirikan dan operasional rumah sakit kelas c/d</p> <p>100. izin optik</p> <p>101. izin usaha obat hewan</p> <p>102. izin usah perternakan</p> <p>103. pajak reklame</p>
12	Pelayanan perizinan umum	<p>Long service (dengan tinjau lapang)</p> <p>104. izin mendirikan bangunan (imb)</p> <p>105. izin penggunaan pemanfaatan tanah (ippt)</p> <p>106. izin usaha jasa jasa konstruksi</p> <p>107. izin mendirikan dan operasional klinik</p> <p>108. izin usaha pengeboran air bawah tanah</p> <p>109. izin prinsip</p> <p>110. izin lokasi</p>
13	Pelayanan tenaga kerja dan tranmigrasi	<p>111. kartu tanda kerja pendaftaran pencari kerja/ak-i online (umum)</p> <p>112. kartu tanda bukti pendaftaran pencari kerja/ak-i online (calon tki)</p>
14	Pelayanan lingkungan hidup	<p>113. izin lingkungan</p> <p>114. surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidupn (sppl)</p>
15	Pelayanan perpustakaan	<p>115. ruang pojok baca</p> <p>116. ruang bermain anak</p>

16	Pelayanan polres Banyuwangi	117. perpajakan sim 118. perpanjangan stnk 119. perpanjangan skck
17	Pelayanan dinas perindustrian dan perdagangan	120. penggunaan fasilitas pasar 121. siup-mb (surat izin usaha perdagangan minuman beralkohol) 122. tdg (tanda daftar gudang) 123. fasilitas sertifikasi halal dan merk
18	Pelayanan perpajakan	124. pendaftaran npwp 125. permohonan pengukuran pkp
19	Pelayanan pertanahan	126. informasi znt (zona nilai tahan) 127. pengecekan sertifikat hak atas tanah
20	Pelayanan pemeriksaan kesehatan	128. posbidum ptm

Sumber : Brosur Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, 2018

4.1.2 Hasil Tabulasi Kuesioner

Pada penelitian ini jumlah kuisoner yang disebar sebanyak 205, kuesioner yang kembali kepeneliti sebanyak 201, kuesioner yang gugur karena tidak terisi lengkap sebanyak 20, sehingga jumlah kuesioner yang dinyatakan sah untuk dianalisis sebanyak 181 atau 11,7% dari total kuesioner yang didistribusikan.

Tabel 4.2
Pemilihan Sampel

<i>Ringkasan distribusi kuesioner (Sample)</i>	<i>Total</i>
Periode distribusi kuesioner	Maret - Mei 2018
Jumlah kuesioner yang didistribusikan	205
Jumlah kuesioner yang kembali	201
Jumlah kuesioner yang tidak terisi lengkap (Incomplete)	(20)
Jumlah kuesioner yang terisi lengkap (final sample)	181
Prosentase kuesioner yang valid/lengkap	11,7%

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

4.1.3 Informasi Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa total responden sebanyak 181 diperoleh informasi bahwa mayoritas responden adalah pria yakni sebanyak 95 orang atau sekitar 52,5%. Dan sisanya wanita sebanyak 86 orang atau sekitar 47,5%. Responden yang berumur <19 tahun kebawah sebanyak 77 orang atau 42,%, usia

20-15 tahun sebanyak 38 orang atau 21%, usia 26-30 tahun sebanyak 27 orang atau 14,9%, usia 31-35 tahun sebanyak 19 orang atau 10,5%, $36 \geq$ tahun sebanyak 20 orang atau 11,%. Mayoritas tingkat pendidikan pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi adalah SMA sebanyak 118 orang atau 65,2%, SD 15 orang atau 8,3%, SMP 17 orang atau 9,4%, Diploma 18 orang atau 9,9%, Sarjana 13 orang atau 7,2%. Intensitas kunjungan dari pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi adalah sekali sebanyak 101 orang atau 55,8%, dua kali 45 orang atau 24,9%, \geq tiga kali 28 orang atau 15,5%, dan lain-lain 7 orang atau 3,9%. Responden dengan status pekerjaan PNS 9 orang atau 5%, pegawai swasta 52 orang atau 28,7%, wirausaha 31 orang atau 17,1%, pelajar 89 orang atau 49,2%. Pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi mayoritas adalah belum menikah yaitu 97 orang atau 53,6%, menikah 74 orang atau 40,9%, dan janda/duda 10 atau 5,5%. Penghasilan pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi adalah <1 juta 76 orang atau 42%, 1-3 juta 80 orang atau 44,2%, 3-5 juta 19 orang atau 10,5%, dan >5 juta 6 orang atau 3,3%.

Tabel 4.3
Demografi

Karakteristik	Diskripsi	Sampel	
		Frekuensi	Prosentase
<i>Jenis Kelamin</i>	Pria	95	52,5
	Wanita	86	47,5
<i>Umur</i>	≤ 19	77	42
	20-25	38	21
	26-30	27	14,9
	31-35	19	10,5
	≥ 36	20	11
<i>Pendidikan</i>	Sd	15	8,3
	Smp	17	9,4
	Sma	118	65,2
	Diploma	18	9,9
	Sarjana	13	7,2
	S2/S3	0	0
	Lain-Lain	0	0
<i>Intensitas Kunjungan</i>	Sekali	101	55,8

	Dua Kali	45	24,9
	≥Tiga Kali	28	15,5
	Lain-Lain	7	3,9
<i>Pekerjaan</i>	<i>Pns</i>	9	5
	<i>Pegawai Swasta</i>	52	28,7
	<i>Wirusaha</i>	31	17,1
	<i>Pelajar</i>	89	49,2
<i>Status</i>	<i>Menikah</i>	74	40,9
	<i>Janda/Duda</i>	10	5,5
	<i>Belum Menikah</i>	97	53,6
<i>Penghasilan/Bulan</i>	<1juta	76	42,0%
	1-3juta	80	44,2%
	>3-5juta	19	10,5%
	>5juta	6	3,3%

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

4.1.4 Diskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden terhadap setiap item didapatkan dari pengolahan informasi pengumpulan data penelitian yang dapat ditampilkan di bawah ini.

Tabel 4.4
Deskripsi Bukti Fisik

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	4	2,2	1	0,6	9	5	140	77,3	27	14,9	4,0221
2	3	1,7	2	1,1	4	2,2	147	81,2	25	13,8	4,0442
3	3	1,7	2	1,1	2	1,1	128	70,7	46	25,4	4,1713
4	4	2,2	1	0,6	11	6,1	143	79	22	12,2	3,9834
Mean Konstruk											4,05525

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *bukti fisik* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 4,05525. Rata-rata item tertinggi sebesar 4,1713 yaitu item 3 “Pegawai mall pelayanan publik Banyuwangi berpakaian sopan dan rapi” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *bukti fisik* melalui pernyataan item tersebut.

Tabel 4.5
Deskripsi Keandalan

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	5	2,8	0	0	31	17,1	113	62,4	32	17,7	3,9227
2	5	2,8	0	0	12	6,6	129	71,3	35	19,3	4,0442
3	5	2,8	1	0,6	31	17,1	120	66,3	24	13,3	3,8674
4	2	1,1	3	1,7	73	40,3	99	54,7	4	2,2	3,5525
Mean Konstruk											3.8467

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *keandalan* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 3.8467. Rata-rata item tertinggi sebesar 4,0442 yaitu item 2 “Pegawai memberikan layanan secara benar (sesuai prosedur) sejak awal” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *keandalan* melalui pernyataan item tersebut.

Tabel 4.6
Deskripsi Daya Tanggap

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	1	0,6	4	2,2	27	14,9	114	63	35	19,3	3,9834
2	2	1,1	5	2,8	48	26,5	94	51,9	32	17,7	3,8232
3	3	1,7	3	1,7	24	13,3	111	61,3	40	22,1	4,0055
4	3	1,7	3	1,7	30	16,6	114	63	31	17,1	3,9227
Mean Konstruk											3.9337

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *daya tanggap* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 3.9337. Rata-rata item tertinggi sebesar 4,0055 yaitu item 3 “Pegawai selalu bersedia membantu pengunjung” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *daya tanggap* melalui pernyataan item tersebut.

Tabel 4.7
Deskripsi Jaminan

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	3	1,7	3	1,7	49	27,1	101	55,8	25	13,8	3,7845
2	4	2,2	2	1,1	26	14,4	111	61,3	38	21	3,9779
3	3	1,7	2	1,1	17	9,4	109	60,2	50	27,6	4,1105
4	3	1,7	2	1,1	33	18,2	111	61,3	32	17,7	3,9227
Mean Konstruk											3.9489

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *jaminan* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 3.9489. Rata-rata item tertinggi sebesar 4,1105 yaitu item 3 “Pegawai berperilaku sopan” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *jaminan* melalui pernyataan item tersebut.

Tabel 4.8
Deskripsi Empati

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	2	1,1	3	1,7	30	16,6	109	60,2	37	20,4	3,9724
2	1	0,6	3	1,7	43	23,8	101	55,8	33	18,2	3,895
3	5	2,8	0	0	25	13,8	115	63,5	36	19,9	3,9779
4	3	1,7	1	0,6	41	22,7	112	61,9	24	13,3	3,8453
Mean Konstruk											3.92265

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *empati* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 3.92265. Rata-rata item tertinggi sebesar 3,9779 yaitu item 3 “Pegawai memberikan kesan baik dalam melayani” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *empati* melalui pernyataan item tersebut.

Tabel 4.9
Deskripsi Kepuasan

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	2	1,1	3	1,7	77	42,5	91	50,3	8	4,4	3,5525
2	2	1,1	3	1,7	46	25,4	96	53	34	18,8	3,8674
3	2	1,1	3	1,7	45	24,9	104	57,5	27	14,9	3,8343
Mean Konstruk											3.7514

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *kepuasan* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 3.7514. Rata-rata item tertinggi sebesar 3.8674 yaitu item 2 “Pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *kepuasan* melalui pernyataan item tersebut.

Tabel 4.10
Deskripsi Loyalitas

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	3	1,7	2	1,1	31	17,1	113	62,4	32	17,7	3,9337
2	5	2,8	0	0	39	21,5	100	55,2	37	20,4	3,9061
3	2	1,1	3	1,7	25	13,8	111	61,3	40	22,1	4,0166
4	2	1,1	3	1,7	24	13,3	107	59,1	45	24,9	4,0497
Mean Konstruk											3.976562

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil deskripsi konstruk *loyalitas* didapatkan hasil bahwa mayoritas jawaban responden terhadap item pernyataan adalah jawaban setuju (S) dengan rata-rata construct sebesar 3.976562. Rata-rata item tertinggi sebesar 4,0497 yaitu item 4 “Bagi saya, mall pelayanan publik Banyuwangi mampu memberikan

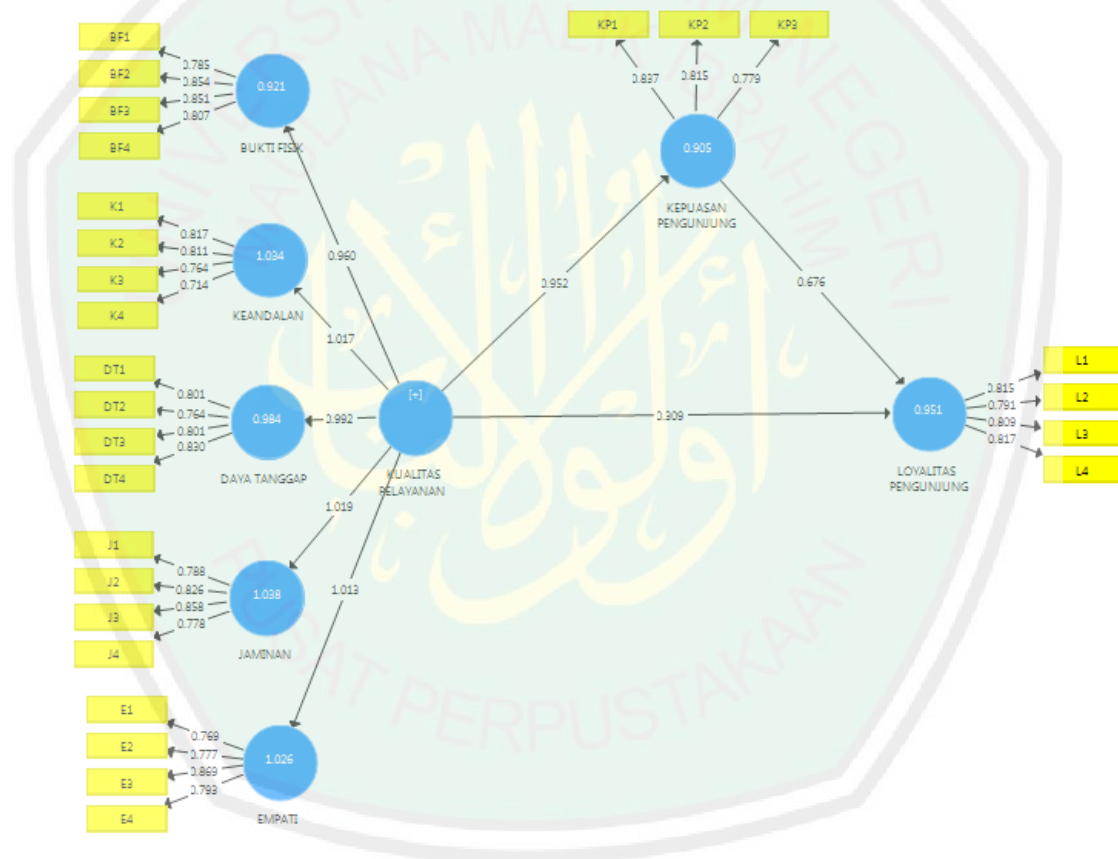
pelayanan terbaik” menunjukkan responden memberikan penilaian paling tinggi terhadap Konstruk *loyalitas* melalui pernyataan item tersebut.

4.1.5 Evaluasi Model

4.1.5.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dengan model reflektif dapat dilakukan melalui uji *convergent validity*, *diskriminan validity*, dan *reliability composit*. Berikut merupakan hasil model pengukuran tersebut.

Gambar 4.1
Evaluasi Model



Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

2. Validitas
 - a. Convergent Validity

Convergent validity merupakan salah satu uji yang menunjukkan hubungan antar item reflektif dengan variabel latennya. Suatu indikator dikatakan memenuhi ketika nilai *loading factor* $> 0,7$.

Nilai *loading factor* menunjukkan bobot dari setiap indikator/item sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan *loading factor* besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan). Berikut dapat dilihat nilai *loading factor* pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Nilai Convergent validity (Loading Faktor)

Variabel	Indikator	<i>Loading factor</i>	<i>Loading factor minimal</i>	Keterangan
<i>Kualitas Pelayanan</i>	BF1	0,785	0,70	Valid
	BF2	0,854	0,70	Valid
	BF3	0,851	0,70	Valid
	BF4	0,807	0,70	Valid
	DT1	0,801	0,70	Valid
	DT2	0,764	0,70	Valid
	DT3	0,801	0,70	Valid
	DT4	0,830	0,70	Valid
	E1	0,769	0,70	Valid
	E2	0,777	0,70	Valid
	E3	0,869	0,70	Valid
	E4	0,793	0,70	Valid
	J1	0,788	0,70	Valid
	J2	0,826	0,70	Valid
	J3	0,85	0,70	Valid
	J4	0,778	0,70	Valid
K1	0,817	0,70	Valid	
K2	0,811	0,70	Valid	
K3	0,764	0,70	Valid	
K4	0,714	0,70	Valid	

<i>Kepuasan</i>	KP1	0,837	0,70	Valid
	KP2	0,815	0,70	Valid
	KP3	0,779	0,70	Valid
<i>Loyalitas</i>	L1	0,815	0,70	Valid
	L2	0,791	0,70	Valid
	L3	0,809	0,70	Valid
	L4	0,817	0,70	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, nilai *loading factor* yang dihasilkan masing-masing indikator variabel baik *kualitas pelayanan*, *kepuasan*, dan *loyalitas* pelanggan lebih dari 0,7. Dengan demikian indikator-indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel latennya.

Selain cara tersebut, untuk menguji *discriminant validity* suatu variabel juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai AVE. Jika nilai AVE lebih besar dari 0,5, maka dapat disimpulkan variabel memiliki *discriminant validity* yang baik. Berikut hasil perhitungan AVE masing-masing variabel.

Tabel 4.12
Nilai *Convergent Validity Average Variance Extracted (AVE)*

	Average Variance Extracted (AVE)	Average Variance Extracted (AVE) Minimal	Keterangan
KEPUASAN PENGUNJUNG	0,658	0,50	Valid
KUALITAS PELAYANAN	0,606	0,50	Valid
LOYALITAS PENGUNJUNG	0,653	0,50	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan nilai AVE variabel kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, dan loyalitas pengunjung lebih besar dari 0,5 maka dapat disimpulkan variabel memiliki *convergent validity* yang baik

b. Diskriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dalam penelitian menggunakan nilai *cross loading* dengan tujuan memeriksa (menguji) apakah instrumen penelitian valid dalam menjelaskan atau merefleksikan variabel laten. Lebih jelasnya pengujian *discriminant validity* dapat diuraikan sebagai

berikut :

Pengujian *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading* dengan tujuan untuk memeriksa kevalidan instrumen penelitian dalam menjelaskan atau merefleksikan variabel laten. Suatu model mempunyai *diskriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dibanding dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya.

Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh pada tabel 4.13 di bawah ini :

Tabel 4.13
Nilai Discriminat Validity (Cross Loading)

	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Empati	Jaminan	Keandalan	Kepuasan Pengunjung	Loyalitas Pengunjung
BF1	0,785	0,695	0,664	0,693	0,709	0,599	0,686
BF2	0,854	0,701	0,742	0,782	0,797	0,717	0,778
BF3	0,851	0,735	0,726	0,772	0,791	0,758	0,782
BF4	0,807	0,676	0,715	0,710	0,745	0,703	0,716
DT1	0,683	0,801	0,780	0,734	0,755	0,746	0,719
DT2	0,614	0,764	0,733	0,747	0,695	0,773	0,670
DT3	0,691	0,801	0,760	0,745	0,738	0,712	0,707
DT4	0,730	0,830	0,781	0,789	0,758	0,747	0,726
E1	0,678	0,713	0,769	0,762	0,743	0,710	0,714
E2	0,627	0,754	0,777	0,784	0,719	0,785	0,695
E3	0,786	0,824	0,869	0,862	0,846	0,835	0,793
E4	0,675	0,771	0,793	0,774	0,768	0,785	0,741
J1	0,679	0,757	0,778	0,788	0,769	0,739	0,771
J2	0,739	0,761	0,802	0,826	0,829	0,780	0,790
J3	0,773	0,839	0,847	0,858	0,844	0,827	0,835
J4	0,726	0,704	0,799	0,778	0,712	0,737	0,742
K1	0,744	0,789	0,772	0,798	0,817	0,725	0,761
K2	0,776	0,746	0,750	0,802	0,811	0,705	0,784

K3	0,688	0,681	0,760	0,746	0,764	0,726	0,724
K4	0,658	0,642	0,702	0,669	0,714	0,691	0,679
KP1	0,683	0,744	0,783	0,791	0,752	0,837	0,836
KP2	0,712	0,790	0,809	0,782	0,752	0,815	0,771
KP3	0,656	0,728	0,772	0,734	0,721	0,779	0,752
L1	0,740	0,712	0,731	0,775	0,766	0,799	0,815
L2	0,704	0,683	0,716	0,788	0,779	0,762	0,791
L3	0,717	0,700	0,761	0,777	0,769	0,787	0,809
L4	0,744	0,756	0,756	0,783	0,754	0,787	0,817

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Hasil pengujian *discriminant validity* pada Tabel 4.13 menyajikan hasil perhitungan *cross loading*, yang menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari setiap indikator dari variabel *kualitas pelayanan*, *kepuasan*, dan *Loyalitas* pelanggan berada di atas nilai *cross loading* dari variabel laten lainnya. Semua nilai di atas ambang batas yaitu 0,7, sehingga instrumen penelitian dikatakan valid secara diskriminan.

c. Reliabilitas

Evaluasi *composite reliability* dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk dan nilai *cronbach alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,7 dan nilai *cronbach's alpha* disarankan di atas 0,6. Berikut dapat dilihat nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* pada tabel 4.14.

Tabel 4.14
Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha dan Composite Reliability Minimal	Keterangan
KEPUASAN PENGUNJUNG	0,851	0,852	0,70	Reliabel
KUALITAS PELAYANAN	0,968	0,968	0,70	Reliabel
LOYALITAS PENGUNJUNG	0,882	0,883	0,70	Reliabel

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Berdasarkan hasil pengujian Tabel 4.14 diperoleh nilai *composite reliability* variabel *kualitas pelayanan* sebesar 0,968; variabel *kepuasan pengunjung* sebesar 0,852, dan variabel *loyalitas pelanggan* sebesar 0,883 lebih besar dari 0,70. Sedangkan nilai *cronbach's alpha* variabel *kualitas pelayanan* sebesar 0,968; variabel *kepuasan* sebesar 0,851, dan variabel *loyalitas* sebesar 0,882 lebih besar dari 0,7. Artinya ketiga variabel yang dianalisis mempunyai reliabilitas komposit yang baik, karena nilainya diatas 0,70 untuk *composite reliability* dan diatas 0,7 untuk *cronbach's alpha*. Sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya dengan memeriksa *goodness of fit* model dengan mengevaluasi *inner model*.

4.1.5.2 Model Struktural (Inner Model)

Setelah melakukan uji *outer model* maka langkah selanjutnya dengan melakukan uji *inner model*. Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian.

Evaluasi model struktural PLS diawali dengan melihat *R-square* setiap variabel laten dependen. Tabel 4.15 merupakan hasil perkiraan *R-square* dengan menggunakan PLS.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian R Square

Variabel Endogen	Variabel Eksogen	R Square
Kepuasan pengunjung	Kualitas Pelayanan	0,905
Loyalitas pengunjung	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung	0,951

Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Dari tabel 4.15 menunjukkan nilai R Square untuk variabel *kepuasan pengunjung* sebesar 0,905, nilai tersebut mengindikasikan bahwa 90,5% variabel *Kepuasan Pengunjung* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan nilai R Square untuk variabel *Loyalitas Pengunjung*

sebesar 0,951, nilai tersebut mengindikasikan bahwa 95,1% variabel *Loyalitas Pengunjung* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain, dan termasuk kategori kuat menurut Chin, 1998 dalam (Ghozali & Latten, 2015:81)

Selain itu pemeriksaan *inner model* lainnya dapat menggunakan koefisien determinasi total (R^2) yang menunjukkan model struktural yang terbentuk mampu mewakili data yang ada. Hasil perhitungan koefisien determinasi total (R^2) adalah sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) \times (1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,905) \times (1 - 0,951)$$

$$Q^2 = 1 - (0,095) \times (0,049)$$

$$Q^2 = 1 - 0,005$$

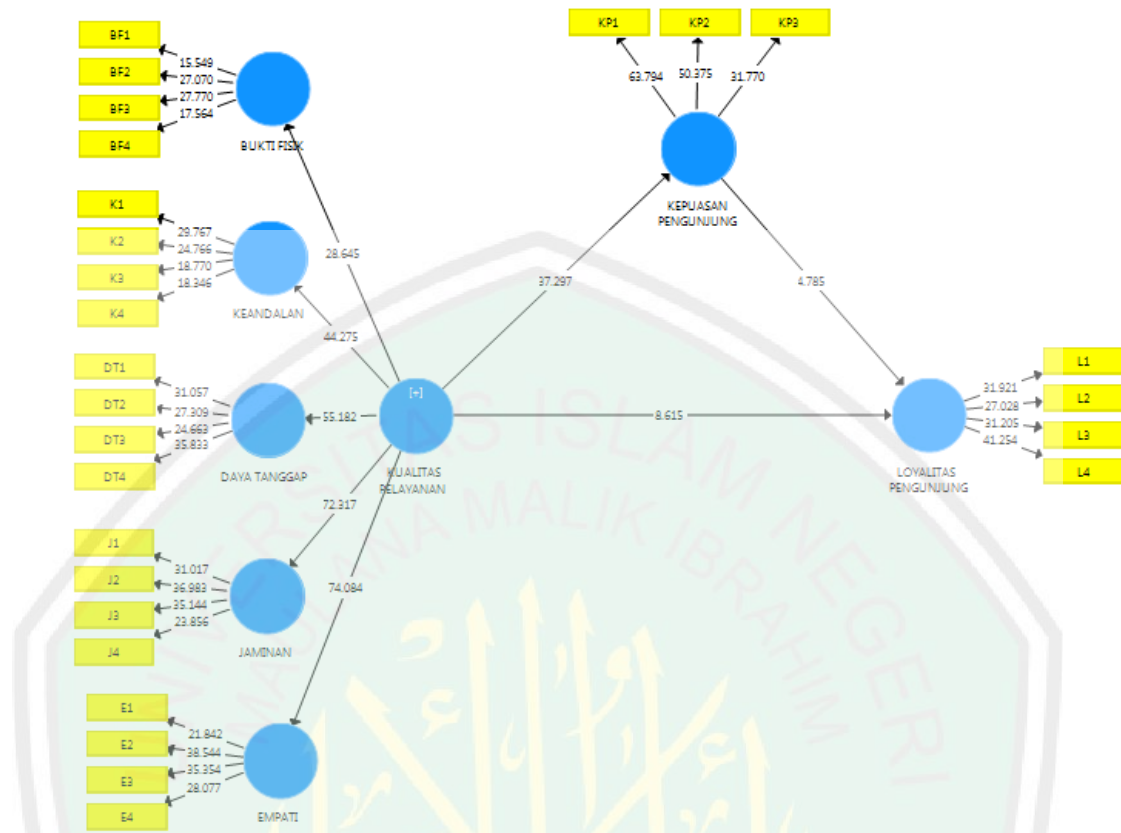
$$Q^2 = 0,995$$

Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan nilai koefisien determinasi total sebesar 0.995 artinya bahwa model struktural yang terbentuk dari konstruk endogen (*Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung*) mampu menjelaskan besarnya *variability* konstruk endogen (*loyalitas*) sebesar 99,5% dan termasuk kategori kuat menurut Chin, 1998 dalam (Ghozali & Latten, 2015:81)

4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural adalah untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Pengujian model struktural dilakukan melalui uji t. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output *path coefficients* dan *indirect effect*. Berikut penjelasan secara lengkap mengenai pengujian hipotesis:

Gambar 4.2
Pengujian Hipotesis



Sumber: Data Penelitian Diolah (Mei, 2018)

Tabel 4.16
Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
KEPUASAN PENGUNJUNG -> LOYALITAS PENGUNJUNG	0.317	0.317	0.068	4.655	0.000
KUALITAS PELAYANAN -> KEPUASAN PENGUNJUNG	0.865	0.863	0.023	36.972	0.000
KUALITAS PELAYANAN -> LOYALITAS PENGUNJUNG	0.606	0.605	0.074	8.178	0.000
KUALITAS PELAYANAN -> KEPUASAN	0.275	0.274	0.058	4.709	0.000

PENGUNJUNG -> LOYALITAS PENGUNJUNG					
------------------------------------------	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah, 2018

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan dengan metode bootstrapping terhadap sampel. Berikut merupakan hasil analisis PLS bootstrapping adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan nilai pvalues sebesar 0,000 dan t-statistik sebesar 36,972. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 36,972 lebih besar dari t-tabel 1.97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung diterima.

2. Kepuasan Pengunjung Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pengunjung

Hasil pengujian hipotesis kedua yakni pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung menunjukkan nilai pvalues sebesar 0,000 dan t-statistik sebesar 4,655. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 4,655 lebih besar dari t-tabel 1.97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyebutkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung diterima.

3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pengunjung

Hasil pengujian hipotesis ketiga yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung menunjukkan nilai pvalues sebesar 0,000 dan t-statistik

sebesar 8,178. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 8,178 lebih besar dari t-tabel 1.97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga hipotesis ketiga (H3) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung diterima.

4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pengunjung Melalui Kepuasan Pengunjung

Hasil pengujian hipotesis keempat yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung menunjukkan nilai p-values sebesar 0,000 dan t-statistik sebesar 4,709. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 4,709 lebih besar dari t-tabel 1.97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung. Sehingga hipotesis keempat (H4) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung diterima.

4.2 Pembahasan

Pada pembahasan ini akan dilakukan pembahasan yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Selanjutnya akan membahas mengenai penerimaan terhadap hipotesis penelitian yang disertai dengan fakta atau penolakan terhadap hipotesis penelitian yang disertai dengan penjelasan.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung adalah untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan model analisis jalur inner model menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari nilai perolehan t-statistik $36,972 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Artinya, jika semakin baik *kualitas pelayanan* maka akan semakin meningkat *kepuasan pengunjung* di mall pelayanan publik Banyuwangi, demikian pula sebaliknya.

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ini di dukung dari beberapa hasil penelitian. Seperti halnya penelitian dari Rezha, Rocmah, Siswidiyanto (2013), Omar & Hidayat (2016), dan Gamma, Nur, Trisnawati (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Hasil penelitian terdahulu tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, maka dari itu bila mall pelayanan publik Banyuwangi ingin pengunjung merasa terpuaskan melakukan perijinan dan pengurusan dokumen di mall pelayanan publik Banyuwangi maka perlu memperhatikan dan meningkatkan faktor kualitas pelayanan yang ada.

2. Pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas

Pembahasan mengenai pengaruh *kepuasan pengunjung* terhadap *loyalitas pengunjung* adalah untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang menyatakan *kepuasan pengunjung* berpengaruh secara langsung terhadap *loyalitas pengunjung*

Berdasarkan model analisis jalur *inner model* menunjukkan bahwa *kepuasan pengunjung* berpengaruh secara signifikan terhadap *loyalitas pengunjung*. Hal ini dapat dilihat dari nilai perolehan t-statistik $4,655 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Artinya, jika semakin baik *kepuasan pengunjung* maka akan semakin

tinggi tingkat *loyalitas pengunjung* di mall pelayanan publik Banyuwangi, demikian pula sebaliknya.

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ini di dukung dari beberapa hasil penelitian. Seperti penelitian dari Ben & Purwanti (2015), Yendra (2017), dan Magdilana (2014) yang menyimpulkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Hasil penelitian terdahulu tersebut menerangkan bahwa kepuasan pengunjung mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengunjung, maka dari itu bila mall pelayanan publik Banyuwangi ingin pengunjung yang ada selama ini menjadi loyal maka pihak mall pelayanan publik Banyuwangi harus bisa memuaskan kepuasan pengunjung agar timbul loyalitas pengunjung pada mall pelayanan publik Banyuwangi.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas

Pembahasan mengenai pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas pengunjung* adalah untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang menyatakan *kualitas pelayanan* berpengaruh secara langsung terhadap *loyalitas pengunjung*

Berdasarkan model analisis jalur *inner model* menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* berpengaruh secara signifikan terhadap *loyalitas pengunjung*. Hal ini dapat dilihat dari nilai perolehan t-statistik $8,178 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Artinya, jika semakin baik *kualitas pelayanan* maka akan semakin tinggi tingkat *loyalitas pengunjung* di mall pelayanan publik Banyuwangi, demikian pula sebaliknya.

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung ini di dukung dari beberapa hasil penelitian. Diantaranya penelitian dari Mariana (2014),

Tigana (2012), dan Asriana, Arifin, Hidayat (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas.

Hasil penelitian terdahulu tersebut menerangkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengunjung, maka dari itu bila mall pelayanan publik Banyuwangi ingin pengunjung yang ada selama ini menjadi loyal maka pihak mall pelayanan publik Banyuwangi selain memperhatikan faktor kepuasan pengunjung juga perlu memperhatikan faktor kualitas pelayanan yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung

Pembahasan mengenai pengaruh *kepuasan pengunjung* terhadap *loyalitas pengunjung* melalui *kepuasan pengunjung* adalah untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang menyatakan *kualitas pelayanan* berpengaruh langsung terhadap *loyalitas pengunjung* melalui *kepuasan pengunjung*

Berdasarkan model analisis jalur *inner model* menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* yang dimediasi *kepuasan pengunjung* berpengaruh secara signifikan terhadap *loyalitas pengunjung*. Hal ini dapat dilihat dari nilai perolehan t-statistik $4,709 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Artinya, jika semakin baik kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan pengunjung akan berdampak pada *loyalitas pengunjung* di mall pelayanan publik Banyuwangi.

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung ini didukung dari beberapa hasil penelitian. Seperti halnya penelitian dari Reza & widyawati (2014), Askari, Rodiyah, Ngatno (2014), dan Lutfi, Pradhanawati, Susanto (2013) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap

loyalitas yang melalui kepuasan. penelitian dari Reza & widyawati (2014), Askari, Rodiyah, Ngatno (2014), dan Lutfi, Pradhanawati, Susanto (2013) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas yang melalui kepuasan.

Hasil penelitian terdahulu tersebut menerangkan bahwa kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan pengunjung mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengunjung, maka dari itu bila mall pelayanan publik Banyuwangi perlu memperhatikan faktor pengaruh kualitas pelayanan dan juga kepuasan pengunjung karena kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan pengunjung mempunyai dampak yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Kesimpulan dan saran-saran tersebut masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, artinya semakin tinggi atau baik kualitas pelayanan yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi maka akan semakin baik pula kepuasan pengunjung di mall pelayanan publik Banyuwangi.
2. Kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung, artinya semakin puas pengunjung yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi maka akan semakin loyal.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung, artinya apa bila kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengunjung jadi semakin baik kualitas pelayanan yang ada di mall pelayanan publik Banyuwangi maka semakin loyal pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan, artinya kualitas pelayanan di mall pelayanan publik Banyuwangi berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung mall pelayanan publik Banyuwangi.

5.2. Saran

1. Bagi Instansi

Bagi instansi mall pelayanan publik banyuwangi perlu memperhatikan tingkat kualitas pelayanan yang ada di mall pelayanan publik banyuwangi, karena baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Melakukan pengujian yang berbeda pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel lain
- b. Menggunakan indikator ataupun pendekatan yang berbeda untuk menguji kualitas pelayanan, kepuasan, dan juga loyalitas
- c. Perlu adanya pendalaman lebih rinci lagi dalam penelitian ini sehingga dapat menghasilkan bukti yang lebih valid dan baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Engel, J.F, Blackwell, Rd., Miniard, DW. (1995). *Perilaku Konsumen*. (Jilid 1). (terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Akasara
- Ghozali, Imam., Latan, Hengku. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Istijianto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran (Cara Praktis meneliti konsumen dan pesaing)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. (Jilid I dan II). Jakarta: PT. Indeks
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lovelock, Cristopher dkk. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Lemeshow, S., David W.H.Jr. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (terjemahan). Gadjahmada University Press, Yogyakarta
- Machfud, Masyhuri. (2014). *Metodologi penelitian ekonomi aplikasi pada manajemen sumberdaya manusia, keuangan (perbankan), dan manajemen pemasaran, serta integritas keislaman*. Malang: Genius Media
- Rivai, Veithzal dkk. (2017). *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solihin, Mahfud., Ramtono, Dwi. (2013). *Analisis SEM-PLS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi

JURNAL

- Agus, Arawati., Barker, Sunita., Kandampully, Jay. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 24 No. 2. Diperoleh tanggal 30 Januari 2018
- Askari, Naqi., Rodiyah., Ngatno. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Bagian Service PT. Nasmoco Gombel Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Science*. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Asriani, Rizqila S., Arifin, Zainul, Hidayat., Kadarisman. (2015). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 24 No. 1. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Ben, Roby., Purwanti, Alvi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* Vol.VII No.2. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Gama, Dhion P., Nur, Ratih P., Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Ismail, Ishak dkk. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial Auditing Journal* Vol. 21 No. 7. Diperoleh tanggal 30 Januari 2018
- Lutfi, Indra S., Pradhanawati., Susanta, Hari N. (2013). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Magdalena, Maria. (2014). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Btn Pada Pt. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang. *Jurnal KBP*, Vol. 2, No. 2, Juni 2014: 240-256. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Marina, Sandriana., Darmawati, Andi., Setiawan, Indra. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018

- Omar, Juli., Hidayat, Rahmat. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*. Diperoleh Tanggal 26 Januari 2018
- Qomariah, Nurul. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra intitusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada universitas muhammadiyah di jawa timur). *Jurnal aplikasi manajemen volume 10 nomor 1*. Diperoleh tanggal 20 Juli 2018
- Ramseook, Prabha ., Lukea Soolakshna D., Naidoo, Perunjodi. (2010). *Service Quality In The Public Service*. *International Journal Of Management And Marketing Research Volume 3 Number 1*. Diperoleh tanggal 30 Januari 2018
- Reza, Rifky A., Widyawati, Nurul. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 3 No. 9*. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Rezha, Fahmi., Rocmah, Siti., Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990*. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Sukmawati, Ida., Massic, James. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742*. Diperoleh tanggal 20 Juli 2018
- Tigana, Ind PS., Djoko, Handoyo., Widyanto. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018
- Yendra. (2017). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Jayapura. *Jurnal Manajemen dan Akutansi FuturE*. Diperoleh tanggal 26 Januari 2018

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN, LOYALITAS DAN KEPUASAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda (√) atau (x) pada pilihan jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu.

①	②	③	④	⑤
<i>Sangat Tidak Setuju</i>	<i>Tidak Setuju</i>	<i>Netral</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat Setuju</i>

A. Kualitas Pelayanan

<i>Statement</i>	<i>Penilaian</i>				
	①	②	③	④	⑤
Bukti Fisik					
Mal pelayanan publik Banyuwangi didukung peralatan teknologi canggih	①	②	③	④	⑤
Fasilitas fisik (seperti meja, kursi) terlihat menarik	①	②	③	④	⑤
Pegawai mall pelayanan publik Banyuwangi berpakaian sopan dan rapi	①	②	③	④	⑤
Bahan peralatan (seperti bahan meja, bahan kursi) yang digunakan melayani terlihat menarik	①	②	③	④	⑤
Keandalan					
Pegawai secara tulus membantu memecahkan masalah yang diajukan pengunjung	①	②	③	④	⑤
Pegawai memberikan layanan secara benar (sesuai prosedur) sejak awal	①	②	③	④	⑤
Mal pelayanan publik Banyuwangi memberikan layanan tepat waktu sesuai janji	①	②	③	④	⑤
Pegawai jarang melakukan kesalahan	①	②	③	④	⑤
Daya Tanggap					
Pegawai menginformasikan kapan layanan akan diberikan	①	②	③	④	⑤
Pegawai memberikan pelayanan secara cepat	①	②	③	④	⑤

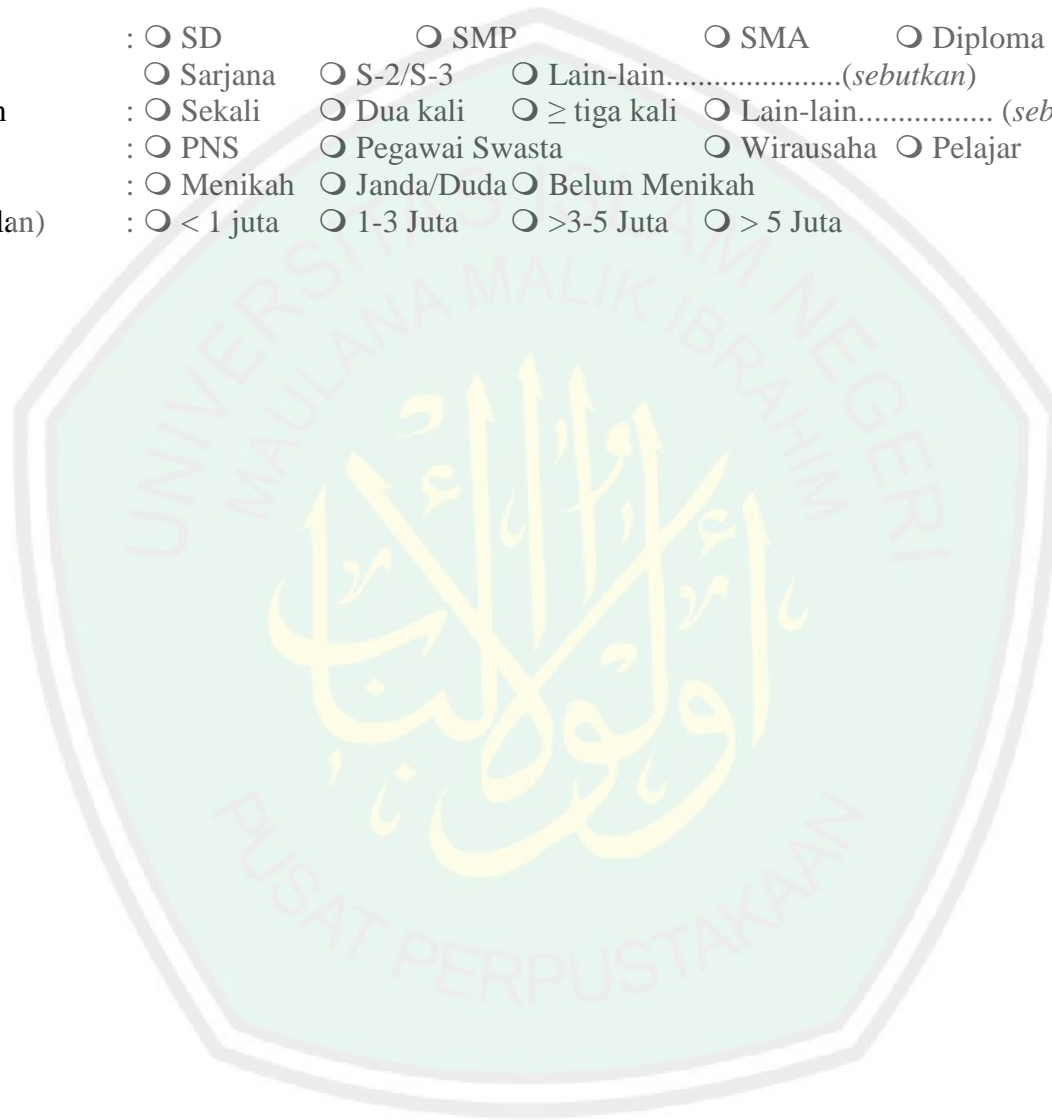
Pegawai selalu bersedia membantu pengunjung	①	②	③	④	⑤
Pegawai menanggapi dengan mudah permintaan pengunjung	①	②	③	④	⑤
Jaminan					
Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada pengunjung	①	②	③	④	⑤
Pengunjung merasa aman atas pelayanan yg diberikan mal pelayanan publik Banyuwangi	①	②	③	④	⑤
Pegawai berperilaku sopan	①	②	③	④	⑤
Pegawai memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pengunjung	①	②	③	④	⑤
Empati					
Mal pelayanan publik Banyuwangi memiliki jam operasi yang konsisten	①	②	③	④	⑤
Pegawai sangat peduli kepada pengunjung	①	②	③	④	⑤
Pegawai memberikan kesan baik dalam melayani	①	②	③	④	⑤
Pegawai memahami setiap kebutuhan pengunjung	①	②	③	④	⑤
Kepuasan					
Layanan yang diberikan oleh mal pelayanan publik Banyuwangi memuaskan	①	②	③	④	⑤
Pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan	①	②	③	④	⑤
Saya puas dengan waktu antrian di mal pelayanan publik Banyuwangi	①	②	③	④	⑤
Loyalitas					
Saya akan mengatakan hal positif tentang pelayanan di mal pelayanan publik Banyuwangi kepada orang lain	①	②	③	④	⑤
Saya akan terus mengunjungi mal pelayanan publik Banyuwangi untuk mengurus surat dan dokumen penting	①	②	③	④	⑤
Saya mendorong teman dan keluarga untuk menggunakan layanan di mal pelayanan publik Banyuwangi	①	②	③	④	⑤
Bagi saya, mal pelayanan publik Banyuwangi mampu memberikan pelayanan terbaik	①	②	③	④	⑤

B. Informasi responden

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Umur anda saat ini : ≤19 20-25 26-30 31-35 ≥36

- Pendidikan : SD SMP SMA Diploma
 Sarjana S-2/S-3 Lain-lain.....(*sebutkan*)
- Intensitas kunjungan : Sekali Dua kali ≥ tiga kali Lain-lain..... (*sebutkan*)
- Pekerjaan : PNS Pegawai Swasta Wirausaha Pelajar
- Status : Menikah Janda/Duda Belum Menikah
- Penghasilan (per bulan) : < 1 juta 1-3 Juta >3-5 Juta > 5 Juta



Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden

Jawaban Tentang Mall Pelayanan Publik Banyuwangi

NO	BF1	BF2	BF3	BF4	K1	K2	K3	K4	DT1	DT2	DT3	DT4	J1	J2	J3	J4	E1	E2	E3	E4	KP1	KP2	KP3	L1	L2	L3	L4
1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
6	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
8	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
13	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1
14	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
20	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4

22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
23	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
24	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
25	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
30	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
32	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
33	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
39	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
40	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
45	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3

47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
48	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
51	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
53	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
55	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
57	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	
58	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
59	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
60	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	
61	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
65	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
66	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
68	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
69	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
71	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

72	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
76	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
78	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
83	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
87	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
92	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
93	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
101	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
102	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
103	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
106	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4
107	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5
114	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
120	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4

122	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
123	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4					
124	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3					
125	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5					
126	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4					
127	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4				
128	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3			
129	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3			
130	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4				
131	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3				
132	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4				
133	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4				
134	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5				
135	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4				
136	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
137	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5				
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4			
139	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4			
140	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3			
141	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3			
142	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5			
143	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
144	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4			
145	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
146	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4

147	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4		
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
149	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
150	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
151	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
152	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
154	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
155	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
157	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
158	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
159	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
162	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
163	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
166	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
167	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
168	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
170	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	
171	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5

172	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
173	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
174	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
175	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4
176	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
177	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5
178	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
179	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
180	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jawaban Identitas Responden

NO	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	INTENSITAS KUNJUNGAN	PEKERJAAN	STATUS	PENGHASILAN PERBULAN
1	1	1	3	1	4	3	1
2	1	1	3	1	2	3	1
3	1	1	3	1	1	4	1
4	1	1	3	1	4	3	2
5	1	1	3	4	4	3	2
6	1	4	5	1	2	1	2
7	1	5	3	4	3	1	3
8	1	5	2	1	2	1	2
9	1	1	3	1	4	2	3
10	2	3	3	3	4	1	1
11	2	1	3	1	4	3	1

12	2	1	3	1	4	3	1
13	2	3	3	1	3	1	1
14	1	3	3	1	4	1	1
15	1	1	5	1	4	2	1
16	2	5	4	3	3	1	2
17	2	5	3	1	3	1	1
18	2	3	3	1	2	1	1
19	1	5	5	2	3	1	4
20	1	5	4	3	1	1	2
21	2	2	3	1	3	1	2
22	1	4	3	1	3	1	2
23	1	1	3	1	3	3	2
24	1	1	3	1	4	3	2
25	2	2	1	1	1	1	4
26	2	1	3	2	4	3	1
27	2	1	3	1	4	3	1
28	2	1	3	1	4	3	2
29	2	1	3	1	4	3	2
30	1	1	3	1	4	3	2
31	1	1	3	1	4	3	3
32	2	4	3	1	3	1	2
33	2	1	3	1	4	3	2
34	2	5	1	2	1	1	3
35	1	1	3	1	4	3	1
36	1	3	2	2	2	1	2

37	1	4	2	1	2	1	2
38	1	1	3	1	4	1	2
39	1	4	4	1	2	1	3
40	1	1	3	2	2	3	1
41	1	1	3	1	4	3	1
42	1	1	3	1	4	3	1
43	1	1	3	2	4	3	2
44	2	4	1	1	2	3	1
45	1	2	3	1	4	3	1
46	1	1	3	1	4	3	1
47	1	1	3	1	4	3	2
48	1	4	2	1	2	1	1
49	1	1	3	1	4	3	1
50	1	1	3	2	4	3	2
51	1	1	3	1	4	3	1
52	1	1	4	1	4	3	1
53	1	1	3	1	4	3	1
54	1	5	5	3	1	1	2
55	2	4	5	3	2	1	2
56	2	4	1	3	3	1	1
57	2	4	1	3	3	1	2
58	2	2	3	3	4	1	1
59	1	5	5	1	3	1	4
60	1	4	5	2	2	1	2
61	2	2	4	1	4	3	1

62	1	2	3	1	4	3	1
63	1	1	3	2	4	3	2
64	1	1	3	1	4	3	1
65	1	2	4	1	2	3	3
66	1	3	1	4	2	1	2
67	1	2	3	1	4	3	2
68	1	3	1	2	3	3	2
69	2	2	1	2	2	1	1
70	2	2	4	1	4	3	1
71	2	2	4	1	3	1	2
72	1	1	3	2	4	3	2
73	1	1	3	1	4	3	2
74	2	4	3	1	3	1	3
75	2	1	3	1	4	3	1
76	2	5	2	3	2	1	2
77	2	1	3	1	4	3	1
78	2	1	3	1	4	3	1
79	2	1	3	3	4	3	1
80	2	1	3	1	4	3	2
81	2	1	3	1	4	3	2
82	1	1	3	2	4	3	2
83	1	3	3	2	2	1	2
84	2	1	3	2	4	3	3
85	2	3	3	4	3	1	3
86	1	3	1	3	2	1	1

87	2	2	2	1	2	2	2
88	1	3	4	3	2	1	1
89	2	1	3	1	4	3	2
90	2	2	3	4	5	3	2
91	2	3	2	3	3	1	1
92	1	4	3	2	2	1	1
93	2	1	3	3	4	3	1
94	2	5	3	1	2	1	3
95	2	2	5	1	4	3	1
96	1	2	3	3	2	3	2
97	2	2	5	3	3	1	2
98	1	5	2	1	2	2	3
99	2	2	5	1	1	2	2
100	2	1	3	1	4	3	1
101	2	2	3	2	4	3	2
102	2	3	3	1	2	1	2
103	1	2	2	3	2	1	2
104	1	3	3	2	2	2	2
105	2	1	3	1	4	3	2
106	2	2	2	1	4	1	1
107	2	1	3	1	4	3	1
108	1	2	2	1	2	1	2
109	2	1	3	2	4	3	2
110	2	1	3	2	4	3	2
111	1	1	3	1	4	3	2

112	1	1	3	1	4	3	2
113	1	1	3	1	4	3	2
114	2	1	3	1	4	3	1
115	2	1	3	1	4	2	1
116	1	5	3	3	2	1	2
117	1	2	3	2	2	3	1
118	2	1	3	2	4	3	2
119	2	1	3	2	4	3	2
120	1	1	3	2	4	3	1
121	2	1	3	1	4	3	1
122	2	2	3	2	4	1	1
123	2	1	3	1	4	3	1
124	1	4	2	2	3	1	1
125	2	2	3	1	4	3	1
126	2	1	3	1	4	3	2
127	1	1	2	1	2	1	1
128	2	3	4	2	2	1	2
129	1	4	5	2	2	2	2
130	1	3	5	1	3	1	4
131	1	2	2	1	2	1	1
132	1	4	3	1	2	1	4
133	2	1	3	1	4	3	2
134	2	5	3	1	4	2	1
135	2	5	3	2	3	1	2
136	1	4	3	2	3	1	3

137	2	2	4	1	4	3	1
138	1	2	4	2	4	3	2
139	1	1	3	3	4	3	2
140	1	2	2	1	2	1	2
141	1	2	2	1	2	1	1
142	2	1	3	1	2	1	1
143	2	1	3	1	4	3	2
144	2	1	3	2	4	3	1
145	2	1	3	1	4	3	1
146	2	3	3	1	2	2	1
147	2	1	3	2	2	3	2
148	1	5	3	1	3	1	2
149	2	1	3	2	4	3	1
150	2	1	3	3	4	3	1
151	2	3	1	1	2	3	1
152	1	3	3	2	3	3	3
153	1	5	3	2	3	1	1
154	1	4	5	2	3	1	1
155	2	1	3	1	4	3	2
156	2	2	1	2	1	1	3
157	1	1	3	2	1	1	3
158	1	2	3	1	4	3	2
159	2	2	3	3	4	3	1
160	2	3	3	3	4	1	2
161	1	5	4	4	2	1	2

162	2	2	4	2	2	3	2
163	1	5	3	1	3	1	2
164	1	1	3	1	4	3	1
165	2.	2	3	2	2	1	2
166	1	3	1	3	3	3	3
167	2	3	4	2	2	1	2
168	1	4	3	3	1	1	3
169	2	2	3	3	2	3	1
170	1	2	1	3	2	1	4
171	1	3	4	2	3	3	3
172	1	3	3	1	2	3	2
173	1	5	1	3	3	3	1
174	2	3	2	4	3	1	1
175	1	3	3	1	2	1	2
176	1	3	1	1	2	1	3
177	2	2	4	3	2	1	1
178	1	2	4	2	2	3	2
179	2	1	3	1	4	3	1
180	1	1	3	1	4	3	1
181	1	1	3	2	4	3	2

Lampiran 3 Output PLS
Outer Loadings

	BUKTI FISIK	DAYA TANGGAP	EMPATI	JAMINAN	KEANDALAN	KEPUASAN PENGUNJUNG	KUALITAS PELAYANAN	LOYALITAS PENGUNJUNG
BF1	0,785							
BF1							0,715	
BF2	0,854							
BF2							0,791	
BF3	0,851							
BF3							0,795	
BF4	0,807							
BF4							0,748	
DT1		0,801						
DT1							0,770	
DT2		0,764						
DT2							0,741	
DT3		0,801						
DT3							0,764	
DT4		0,830						
DT4							0,792	
E1			0,769					
E1							0,754	
E2			0,777					
E2							0,766	

E3			0,869				
E3						0,853	
E4			0,793				
E4						0,784	
J1				0,788			
J1						0,781	
J2				0,826			
J2						0,818	
J3				0,858			
J3						0,854	
J4				0,778			
J4						0,769	
K1					0,817		
K1						0,800	
K2					0,811		
K2						0,795	
K3					0,764		
K3						0,756	
K4					0,714		
K4						0,709	
KP1						0,837	
KP2						0,815	
KP3						0,779	
L1							0,815
L2							0,791

KUALITAS PELAYANAN	0,960	0,992	1,013	1,019	1,017	0,952	0,309
LOYALITAS PENGUNJUNG							

Path Coefficients

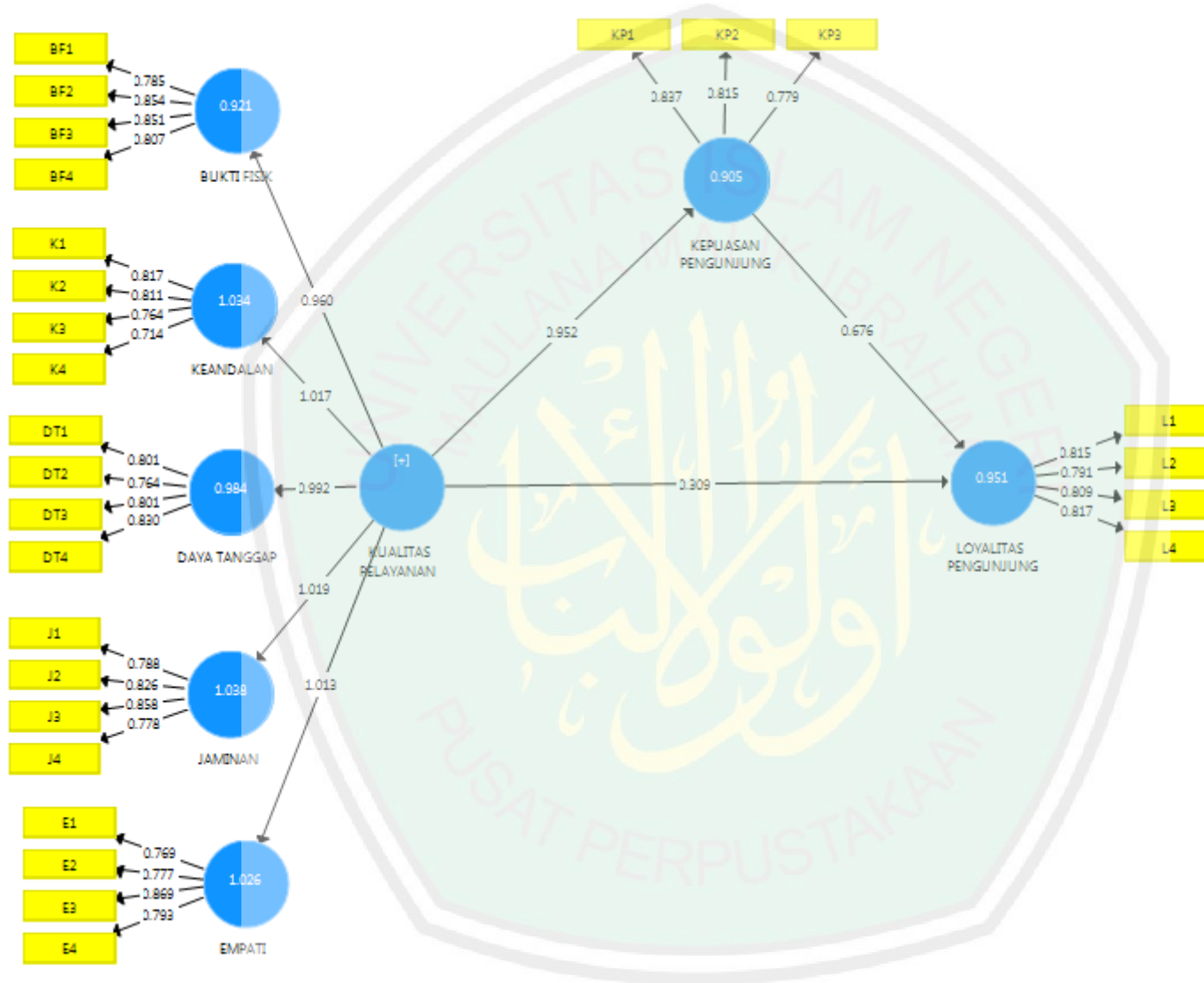
Mean, STDEV, T-Values, P-Values

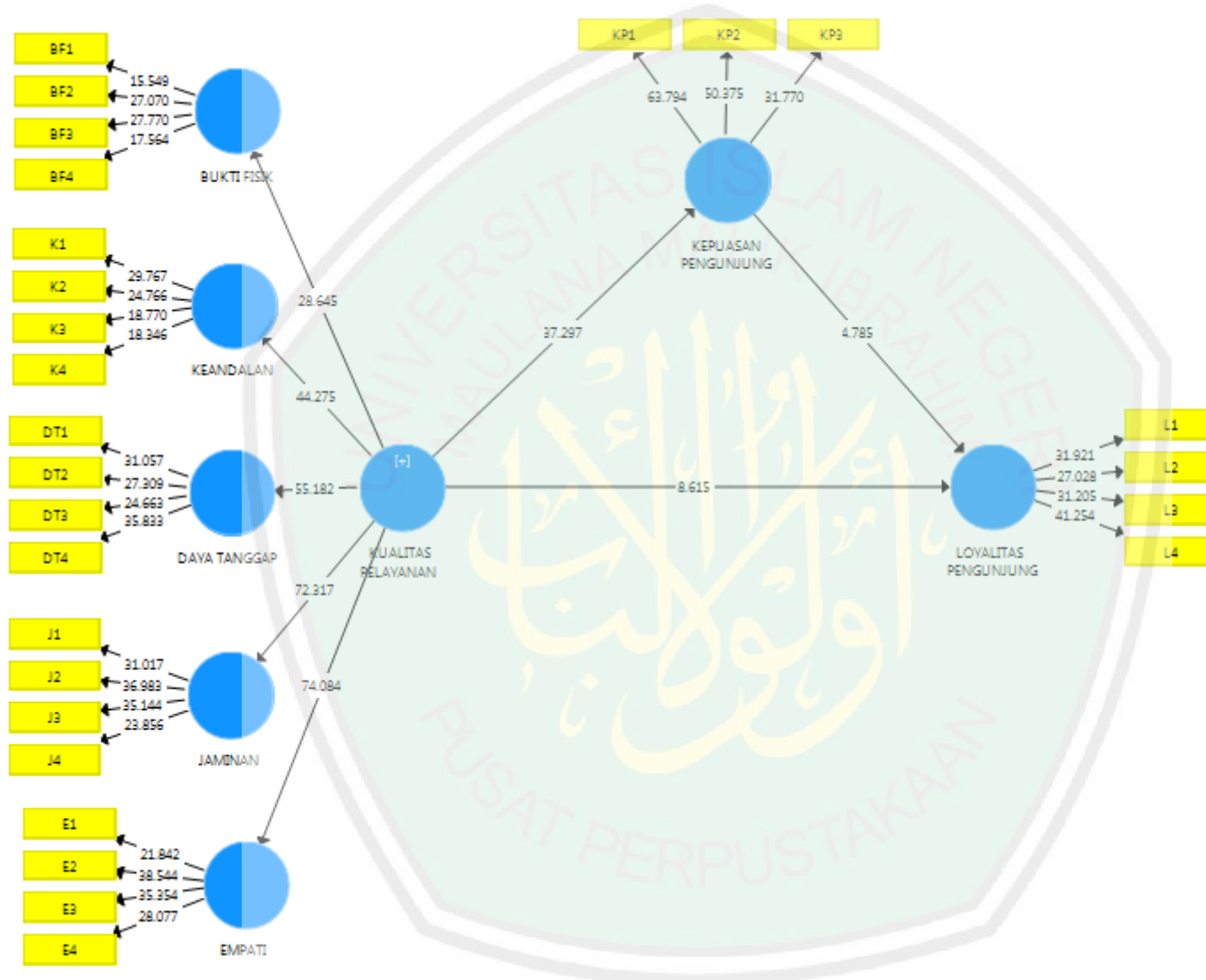
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KEPUASAN PENGUNJUNG -> LOYALITAS PENGUNJUNG	0,317	0,317	0,068	4,655	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> BUKTI FISIK	0,894	0,888	0,032	28,141	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> DAYA TANGGAP	0,914	0,914	0,017	53,300	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> EMPATI	0,936	0,935	0,013	72,121	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> JAMINAN	0,945	0,944	0,013	72,481	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> KEANDALAN	0,929	0,927	0,022	42,973	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> KEPUASAN PENGUNJUNG	0,865	0,863	0,023	36,972	0,000
KUALITAS PELAYANAN -> LOYALITAS PENGUNJUNG	0,606	0,605	0,074	8,178	0,000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KEPUASAN PENGUNJUNG -> LOYALITAS PENGUNJUNG					

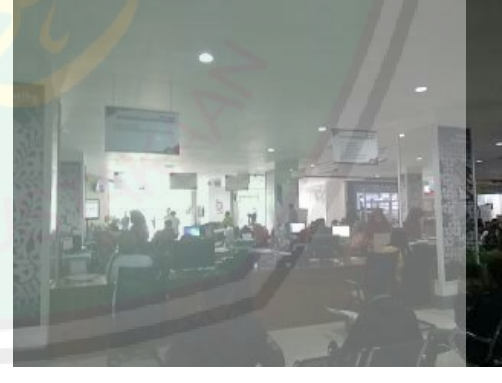
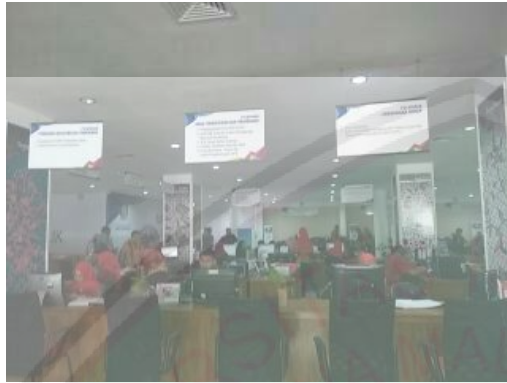
KUALITAS PELAYANAN -> BUKTI FISIK					
KUALITAS PELAYANAN -> DAYA TANGGAP					
KUALITAS PELAYANAN -> EMPATI					
KUALITAS PELAYANAN -> JAMINAN					
KUALITAS PELAYANAN -> KEANDALAN					
KUALITAS PELAYANAN -> KEPUASAN PENGUNJUNG					
KUALITAS PELAYANAN -> LOYALITAS PENGUNJUNG	0,275	0,274	0,058	4,709	0,000

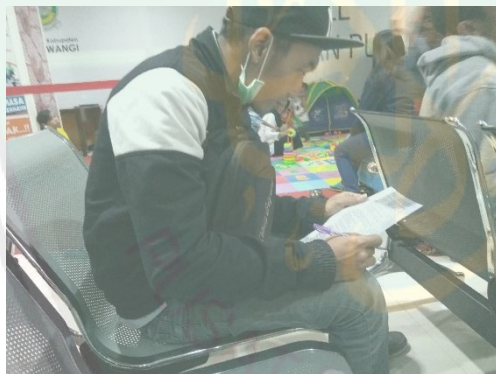






Lampiran 4 Dokumentasi





Lampiran 5 Bukti Konsultasi

BUKTI KONSULTASI

Nama : Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo
 NIM/Jurusan : 14510131/Manajemen
 Pembimbing : Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag.
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Jawa Timur)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing	
1	4 Agustus 2017	Pengajuan Outline	1	2
2	10 Oktober 2017	Konsultasi Judul		
3	13 Oktober 2017	Konsultasi Bab I, II, III	3	4
4	25 Oktober 2017	Revisi Bab I, II, III		
5	30 Oktober 2017	Revisi Bab I, II, III	5	6
6	9 November 2017	Revisi Bab I, II, III		
7	15 November 2017	Revisi Bab I, II, III	7	8
8	21 November 2017	Acc Proposal		
9	20 Maret 2018	Konsultasi Bab IV, V	9	10
10	26 Maret 2018	Revisi Bab IV, V		
11	14 Mei 2018	Revisi Bab IV, V	11	12
12	15 Mei 2018	Revisi Bab IV, V		
13	17 Mei 2018	Acc Skripsi	13	14
14	8 Agustus 2018	Revisi & Acc Skripsi		

Malang, 8 Agustus 2018
 Mengetahui:
 Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Agus Sucipto, MM
 NIP. 196708162003121001

Lampiran 6 Biodata Peneliti

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo
 Tempat, tanggal lahir : Banyuwangi, 22 Oktober 1996
 Alamat Asal : Dsn. Pekiwen RT/RW 001/002 Ds. Kaligung Kec.
 Blimbingsari Kab. Banyuwangi
 Alamat Kos : Jln. Joyo Utomo V Blok G/5 Merjosari Lowokwaru
 Malang 65144 Jawa Timur
 Telepon/HP : 082332982797
 Email : firman2210196@gmail.com

Pendidikan Formal

2006 : TK Darma Wanita Kaligung
 2008 : SDN 1 Kaligung
 2011 : SMPN 2 Rogojampi
 2014 : SMKN 1 Banyuwangi
 2014-2018 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2014-2015 : Progam Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN MALIKI
 Malang
 2016 : Englis Language Center (ELC) UIN MALIKI Malang

Pengalaman Organisasi

- Anggota UKM LKP2M UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2015
- Staff bidang Kuantitatif UKM LKP2M UIN Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2016

Malang, 8 Agustus 2018

Firman Hidayat