

METODE *PARTIAL LEAST SQUARE* (PLS) UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KANTOR CAMAT KOTO TANGAH KOTA PADANG

Nadia Liaf Putri

ABSTRAK

Metode *Partial Least Square* (PLS) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengunjung. Analisis kepuasan pengunjung berguna bagi suatu instansi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Karena dengan adanya kepuasan pengunjung, maka akan terciptanya loyalitas pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Kantor Camat Koto Tangah merupakan salah satu instansi yang berada di Sumatera Barat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang diharapkan dapat memuaskan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk model PLS dalam menganalisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Kantor Camat Koto Tangah dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan dengan menggunakan data primer yaitu data yang langsung didapatkan dari pengunjung yang berada di Kantor Camat. Variabel yang digunakan adalah variabel kepuasan pengunjung yang diukur dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Langkah analisis data yang dilakukan yaitu merancang model struktural hubungan, membuat model pengukuran (*outer model*), mengevaluasi model struktural (*inner model*) dan melakukan uji hipotesis untuk mengetahui kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung menggunakan Metode PLS maka menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Pada metode PLS diperoleh persamaan strukturalnya yaitu $Kepuasan = 0,087 Tangibles + 0,103 Reliability + 0,371 Responsivess + 0,052 Assurance + 0,445 Emphaty + \varepsilon$.

Kata Kunci : Kepuasan Pengunjung, Kantor Camat, Kuisisioner, *Partial Least Square* (PLS), *Emphaty*.