

MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA DALAM DIKLAT FUNGSIONAL CALON PENELITI

MEASURING THE SATISFACTION LEVEL OF INDONESIAN INSTITUTE OF SCIENCE IN RESEARCHER CANDIDATE TRAINING

Sofyan Yamin

Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama
Pos-el: sofyan.yamin@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to measure the satisfaction level of researcher candidate training participants. it will test whether the variabls of perceived service quality, expectation, perceived value and LIPI's image affect the participants satisfaction. The model analysis refers to ECSI model (European Customer Satisfaction Indeks) adjusted to the approach of partial least squares path modelling. The result shows that there are only two variabls which affect significantly to participants satisfaction, namely the perceived service quality and perceived value. The overall of participants satisfaction level to the training is at 74.74%, which is considered "satisfied".

Keywords: *Satisfaction, perceived service quality, expectation, perceived value, image and partial least square path modelling.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat calon peneliti. Penelitian akan menguji apakah variabe persepsi kualitas, harapan, persepsi biaya dan citra LIPI berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Model yang digunakan adalah merujuk kepada ECSI (*European Customer Satisfaction Indeks*) yang disesuaikan dengan pendekatan analisis partial least square path modeling. Berdasarkan hasil analisis diketahui hanya ada dua variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta yaitu persepsi kualitas dan persepsi biaya. Secara keseluruhan besarnya tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat adalah 74,74% yang berada dalam rentang "puas".

Kata kunci: Kepuasan, Persepsi Kualitas Layanan, Harapan, Persepsi Biaya, Citra Dan Partial Least Square Path Modeling

PENDAHULUAN

Keputusan Menpan nomor: Kep/128/M. PAN/9/2004 tanggal 06 September 2004 menjelaskan tentang jabatan fungsional peneliti dan angka kreditnya dalam lingkungan pegawai negeri sipil. Peneliti adalah pegawai negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk

melakukan penelitian dan/atau pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada satuan organisasi penelitian dan pengetahuan (litbang) instansi pemerintah. Pembinaan peneliti di Indonesia dilakukan oleh lembaga Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia yang selanjutnya disingkat LIPI. Sistem pembinaan tersebut dilakukan kepada semua jenjang jabatan dan pangkat

peneliti. Pembinaan awal peneliti diawali dari suatu proses yang disebut diklat fungsional calon peneliti. Proses pembinaan tersebut berlanjut hingga proses pengajuan menjadi peneliti sampai menjadi peneliti. Keberhasilan awal seorang PNS menjadi peneliti diawali dari bagaimana sikap calon peneliti tersebut terhadap diklat fungsional calon peneliti. Proses diklat yang berhasil tentu diawali bagaimana LIPI memberikan pelayanan terhadap calon peneliti dalam diklat. Proses pelayanan LIPI tersebut dinilai dari seberapa baik kinerja LIPI di mata peserta diklat dan seberapa besar LIPI memenuhi harapan kualitas layanan yang ingin diperoleh peserta calon diklat peneliti?. Kinerja pelayanan yang baik serta pemenuhan harapan tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta diklat. Peserta diklat yang puas dalam proses diklat fungsional calon peneliti akan bergairah dan bersemangat dalam proses pembelajaran dan tentu akan memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan menjadi peneliti selanjutnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Chung F. Chiang¹ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas diklat (*training quality*) terhadap kepuasan diklat (*training satisfaction*) dan ada pengaruh yang signifikan kepuasan diklat (*training satisfaction*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*). Pengukuran kepuasan pelayanan ini menjadi sangat penting untuk mengetahui seberapa baik pelayanan telah dilakukan oleh LIPI dan menjadi evaluasi perbaikan kinerja LIPI dalam penyelenggaraan diklat fungsional calon peneliti ini. Pengukuran kepuasan pelayanan ini menggunakan pendekatan metode *European Customer Satisfaction Indeks* (ECSI)² yang disesuaikan. Hanya ada empat faktor yang terlibat, yaitu *perceived service quality* (persepsi kualitas layanan), *expectation* (besarnya harapan peserta untuk memperoleh layanan yang baik), *perceived value* (persepsi biaya), dan *image* (citra LIPI). Metode statistik yang digunakan dalam analisis data menggunakan *partial least square path modeling* dengan target peserta adalah angkatan 20, 21 dan 22 tahun 2011.

Permasalahan penelitian, yaitu seberapa besar kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh peserta diklat calon peneliti?. Seberapa besarnya pengaruh harapan (*expectation*) dan persepsi

kualitas layanan (*perceived service quality*) terhadap persepsi biaya (*perceived value*)?. Seberapa besarnya pengaruh *perceived service quality* (persepsi kualitas layanan), *expectation* (harapan) dan *perceived value* (persepsi biaya) serta citra LIPI (*image*) terhadap kepuasan peserta diklat?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: Besarnya tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh peserta diklat calon peneliti. Besarnya pengaruh harapan (*expectation*) dan persepsi kualitas layanan (*perceived service quality*) terhadap persepsi biaya (*perceived value*). Besarnya pengaruh *perceived service quality* (persepsi kualitas layanan), *expectation* (harapan) dan *perceived value* (persepsi biaya) serta citra LIPI (*image*) terhadap kepuasan peserta diklat.

Menurut Kirkpatrick's,³ model evaluasi training atau diklat ada empat, yaitu reaksi peserta (kepuasan) terhadap training itu sendiri, apa yang peserta peroleh dari training itu, seberapa besar hasil training dapat dikembalikan kepada pekerjaan dan menghasilkan sikap baru pada pekerjaan serta seberapa besar hasil sikap baru tersebut mampu memperbaiki kinerja pribadi dan kinerja organisasi. Terkait diklat calon peneliti dapat dikatakan bahwa keberhasilan awal diklat calon peneliti ini adalah peserta mempunyai persepsi positif terkait masa depan karier seorang peneliti dan meningkatnya kemampuan dasar-dasar penelitian sehingga bekal keilmuan tersebut dapat dikembangkan dan diaplikasikan kelak ketika menjadi peneliti dalam unit kerja peserta.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (cukup memadai) dan *facio* (memperlakukan atau membuat),⁴ sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Menurut Day,⁵ kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan oleh harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Lukman,⁶ ada beberapa fakta penting tentang kepuasan pelanggan, yaitu bahwa kepuasan pelanggan adalah alat paling ampuh bagi kehidupan organisasi, pelanggan harus diberi pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin, kepuasan pelanggan memerlukan upaya kinerja profesional yang mantap serta memuaskan

pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi.

Perceived service quality atau persepsi kualitas layanan adalah persepsi atau penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Menurut Parasuraman,⁷ ada lima dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan jasa, yaitu *tangible, empathy, responsiveness, reliability* dan *assurance*. Hal senada dikatakan oleh Gronroos⁸ bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan jasa, yaitu *outcome related* (profesionalisme dan kemampuan), *process related* (sikap, perilaku, kemudahan akses, fleksibel, keandalan, kepercayaan dan penanganan masalah) serta *image related* (reputasi dan kredibilitas).

Menurut Zeithaml,⁹ dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya. Terkait diklat calon peneliti dapat dijelaskan bahwa harapan peserta diklat adalah seberapa besar mereka menginginkan agar pelayanan diklat tersebut baik. Lebih dari itu harapan peserta diklat dapat diarahkan kepada tujuan diklat itu sendiri, yaitu harapan untuk memperoleh informasi yang jelas terkait masa depan dan karier peneliti. Kejelasan informasi itu akan menentukan sikap bagi peserta untuk melanjutkan atau tidak sama sekali menjadi peneliti. Selain masa depan dan karier peneliti, harapan utama lainnya dalam diklat calon peneliti ini adalah memperoleh pengetahuan terkait dasar-dasar penelitian.

Menurut Gale and Zeithaml; Zeithaml; Woodruff, Parasuraman¹⁰ nilai atau biaya yang dipersepsikan oleh pelanggan adalah sebuah senjata strategis dalam menarik dan mempertahankan pelanggan dan telah menjadi salah satu faktor yang signifikan penting dalam kesuksesan industri bisnis dan *service provider*. *Perceived value* (persepsi biaya) terkait dengan diklat calon peneliti ini adalah seberapa besar biaya yang telah dikeluarkan oleh organisasi yang mengirimkan peserta diklat haruslah sesuai dengan layanan yang diterimanya. Selain itu, waktu yang telah diluangkan oleh peserta diklat untuk mengikuti diklat calon peneliti selama 21 hari haruslah mendapatkan kualitas layanan sesuai harapannya.

Citra organisasi LIPI adalah sebuah persepsi tentang keberadaan organisasi LIPI yang ada dalam benak peserta diklat. Selama ini LIPI dikenal luas dalam masyarakat sebagai lembaga kompeten, terdepan dan terpercaya dalam bidang penelitian. LIPI berisi sumber daya manusia terdidik dan terdepan, sehingga dicitrakan sebagai lembaga kredibel. Demikian halnya dalam menyelenggarakan diklat calon peneliti. Sudah seharusnya citra yang bagus ini secara langsung dapat memengaruhi kepuasan pelayanan peserta diklat calon peneliti. Bitner; Gronroos, Gummesson and Gronroos¹¹ berpendapat bahwa citra organisasi adalah faktor penting lainnya dalam evaluasi terhadap seluruh pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah sensus terhadap seluruh peserta diklat gelombang 20, 21, dan 22 tahun 2011 yang berjumlah 89 responden.

Operasionalisasi Konsep sebagai berikut:

- 1) *Satisfaction* atau kepuasan diukur oleh empat indikator, yaitu tingkat kepuasan keseluruhan yang dinilai oleh peserta diklat calon peneliti terhadap penyelenggaraan diklat, tingkat kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan selama diklat dengan harapan peserta, tingkat penguasaan informasi peserta diklat terkait jenjang karier dan masa depan peneliti, tingkat penguasaan materi peserta diklat dalam penelitian dibandingkan sebelum mengikuti diklat.
- 2) *Perceived service quality* diukur oleh sembilan indikator, yaitu kelayakan gedung untuk proses diklat calon peneliti, kelengkapan alat-alat bantu untuk proses belajar, kenyamanan area dan ruang belajar, kesesuaian materi diklat yang diberikan dengan keperluan penelitian, kecukupan konsumsi, kemampuan pengajar dalam memberikan materi diklat, kemudahan dalam menerima materi yang diajarkan pengajar, keramahan staf (staf administrasi dan staf umum) dalam memberikan pelayanan dan kecepatan staf (staf administrasi dan staf umum) dalam menangani keluhan peserta diklat.

- 3) *Expectation* atau harapan peserta diukur oleh tiga indikator, yaitu seberapa besar harapan peserta diklat untuk mendapatkan pelayanan yang baik selama diklat calon peneliti, seberapa besar harapan peserta diklat untuk memperoleh informasi terkait karier seorang peneliti dan seberapa besar harapan peserta diklat untuk memperoleh pengetahuan terkait dasar-dasar penelitian.
- 4) *Perceived value* atau persepsi biaya diukur oleh dua indikator, yaitu biaya diklat calon peneliti sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan dan waktu yang peserta luangkan untuk diklat calon peneliti sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
- 5) *Image* atau citra LIPI diukur oleh tiga indikator, yaitu LIPI adalah lembaga peneliti terpercaya dan profesional, LIPI mempunyai reputasi yang bagus dalam memberikan diklat dan LIPI adalah lembaga yang berisi orang-orang yang kompeten.

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada peserta diklat. Isi kuesioner adalah indikator-indikator pertanyaan yang mengukur faktor atau dimensi kepuasan, persepsi kualitas pelayanan, harapan, persepsi biaya, dan citra LIPI yang diukur dalam skala pengukuran *semantic differential* dengan skor 1–10. Ada 89 peserta yang mengikuti diklat untuk angkatan 20, 21, dan 22. Waktu penyebaran kuesioner atau pengambilan data adalah tanggal 19–21 Oktober 2011.

Model penelitian ini adalah mengikuti model *the European Customer Satisfaction Indeks* (ECSI) yang disesuaikan bagaimana tampak pada Grafik 1.

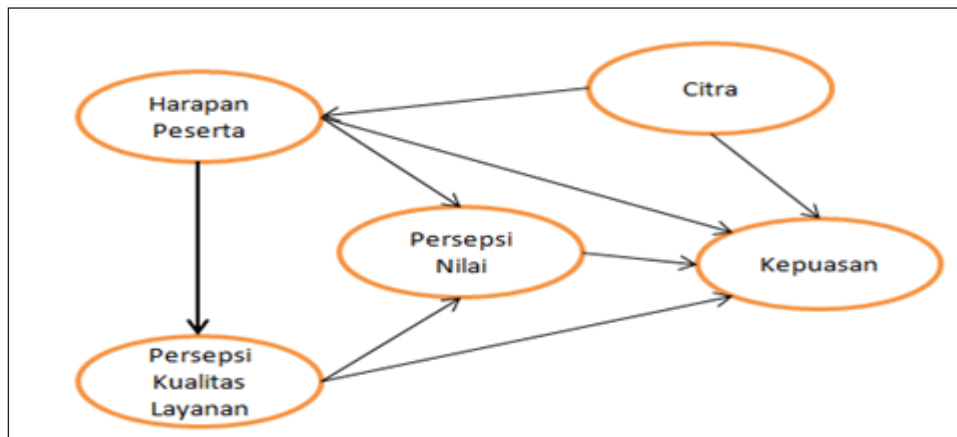
Dari model tersebut maka dapat diuraikan hipotesis utama dalam penelitian sebagai berikut.

- H_0 : Harapan dan persepsi kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi biaya
- H_{01} : Harapan dan persepsi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi biaya
- H_0 : Harapan, persepsi kualitas layanan, persepsi biaya dan citra LIPI tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi biaya kepuasan

H_{02} : Harapan, persepsi kualitas layanan, persepsi biaya dan citra LIPI tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi biaya kepuasan

Metode analisis dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif dan analisis *structural equation modelling* dengan *partial least square path modelling*. Secara umum ada dua metode pendekatan dalam *structural equation modelling*, yaitu analisis *structural equation modelling berbasis covariance* (CBSEM) dan analisis *structural equation modelling berbasis variants* atau lebih dikenal dengan sebutan *partial least square path modelling*. Alasan utama digunakannya PLSPM ini adalah jumlah sampel yang terbatas, kompleksitas model yang cukup tinggi, serta tujuan penelitian yang bergeser menjadi tujuan prediksi.

Evaluasi model dalam PLSPM meliputi evaluasi model persamaan pengukuran dan model persamaan struktural. Evaluasi model persamaan pengukuran meliputi *convergent validity* dan *discriminant validity*. Dalam *convergent validity* ini, model hubungan antara variabel laten dan indikatornya dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu melihat nilai *loading factor* (*validitas indikator*), *construct reliability* (*reliabilitas konstruk*) serta *average variance extracted* (AVE). *Rule of thumb* adalah nilai *loading factor* di atas 0,50 dikatakan sebagai indikator yang valid. Selanjutnya *composite reliability* atau Cronbach's Alpha digunakan sebagai uji reliabilitas variabel laten dengan batasan minimal yang diharapkan di atas 0,70. Nilai AVE menunjukkan seberapa besar keragaman data yang ada dalam indikator mampu dikandung oleh variabel laten dengan batas minimal yang dapat diterima adalah 0,50. Evaluasi *discriminant validity* dilakukan dengan cara melihat nilai *cross-loadings*, yaitu membandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten dan variabel laten dari blok lainnya serta membandingkan antara nilai AVE dengan kuadrat korelasi antara variabel laten. Evaluasi terhadap model persamaan struktural adalah dengan melihat apakah terdapat signifikansi pengaruh antara variabel laten dengan variabel laten lainnya. Nilai signifikansi ini dapat dievaluasi dengan nilai F statistik (uji bersama) dan t statistik



Sumber : Marie-Paule Bayol et al, 2000, Use of PLS path Modelling to ECSI Model.

Gambar 1. Model Penelitian

(uji individu). Evaluasi kelayakan model secara keseluruhan atau *goodness of fit* model dapat dilihat dari nilai R square dan *GOF* absolut. Nilai *GOF* absolut di atas 0,36 dikatakan kelayakan model yang baik. Setelah terbentuk model yang layak maka selanjutnya untuk menghitung besarnya pengaruh dapat dilihat dari koefisien jalur atau apabila dalam bentuk persentase adalah mengalikan antara koefisien jalur dengan nilai korelasinya. Langkah terakhir adalah besarnya kepuasan pelayanan diukur oleh suatu indeks yang dinamakan indeks kepuasan. Indeks ini dihitung dari jumlah dari hasil perkalian antara rata-rata skor indikator kepuasan dengan bobotnya lalu dikurangi bobotnya. Hasil penjumlahan tersebut dibagi dengan jumlah indikator kepuasan dikurangi satu dikalikan dengan jumlah bobot keseluruhan dari indikator kepuasan lalu dikalikan 100%. Nilai indeks dikelompokkan dalam 5 rentang yaitu kurang dari 25% (sangat tidak puas), 25%–50% (tidak puas), 50%–70% (cukup puas), 70%–90% (puas), di atas 90% (sangat puas).¹² Data pengolahan menggunakan *software* Xlstat-PLSPM dan Microsoft Excel 2007.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuesioner yang dapat dianalisis lanjut adalah 79. Tahap awal analisis data adalah melihat statistik deskriptif berupa nilai rata-rata skor keseluruhan dari tiap variabel. Berikut adalah hasil pengolahan dengan Microsoft Excel 2007.

Secara keseluruhan, citra LIPI dinilai positif oleh responden. LIPI dipersepsikan

sebagai lembaga yang terpercaya, memiliki reputasi yang bagus dalam memberikan diklat serta berisi sumber daya manusia yang kompeten. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata skor untuk ketiga indikator mencapai 8,16. Variabel kedua yaitu harapan memiliki rata-rata skor keseluruhan mencapai 8,99 dalam skala 10. Tingginya rata-rata skor ini menunjukkan bahwa peserta diklat berharap memperoleh layanan yang baik dari LIPI serta memiliki keinginan yang tinggi untuk memperoleh informasi yang jelas terkait karier seorang peneliti dan memperoleh pengetahuan dasar yang cukup terkait dasar-dasar penelitian. Terkait variabel persepsi kualitas layanan, peserta menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan berada pada kualitas cukup baik. Secara keseluruhan rata-rata skor mencapai 7,81 dalam skala 10. Rata-rata skor untuk variabel biaya adalah 7,45 dalam skala 10 menunjukkan adanya tingkat kesesuaian cukup tinggi antara biaya dan waktu yang telah dikeluarkan dengan tingkat kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pelayanan peserta mempunyai rata-rata skor 7,77 dalam skala 10.

Langkah kedua adalah menguji hipotesis pengaruh antara variabel dengan *partial least square path modeling*. Sebelum menguji pengaruh antara variabel maka dilakukan pemeriksaan model pengukuran yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Nilai *loading factor* dalam *convergent validity* berdasarkan Tabel 1 *cross loading* adalah di atas 0,50 maka dikatakan indikator memiliki validitas yang baik. Pemeriksaan reliabilitas dengan *composite reliability*

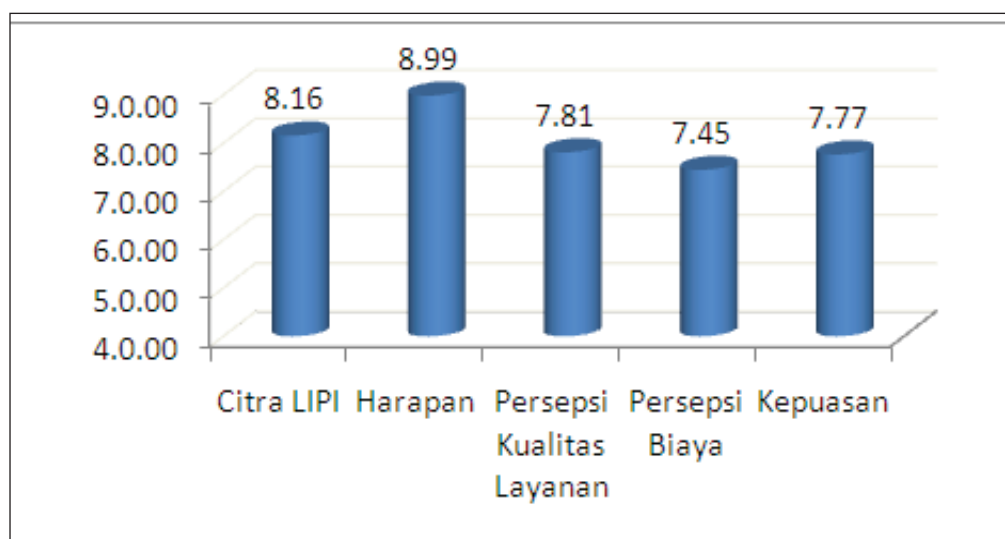
atau *Cronbach's Alpha* menunjukkan skor di atas 0,70 maka dikatakan variabel laten memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi selanjutnya adalah melihat nilai AVE setiap variabel laten di atas 0,50 maka dikatakan bahwa setiap variabel laten mempunyai kemampuan untuk mengandung keragaman indikator yang cukup tinggi. Tahap awal pemeriksaan *discriminant validity* adalah melihat nilai *cross-loadings*. Hasil Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap indikator berkorelasi lebih tinggi dengan variabel latennya dibandingkan dengan variabel laten lainnya, maka variabel laten mampu menjelaskan keragaman setiap anggota indikatornya lebih tinggi dibandingkan indikator dari blok variabel laten lainnya. Pemeriksaan kedua *discriminant validity* adalah membandingkan antara nilai AVE dengan kuadrat korelasi antara variabel latent yang ditunjukkan Tabel 3 bahwa nilai AVE setiap variabel laten lebih besar dari kuadrat korelasi antara variabel laten dengan variabel laten lainnya, maka dikatakan bersipat *discriminant validity* yang baik. Setelah pemeriksaan model pengukuran terpenuhi dari *convergent validity* dan *discriminant validity* maka selanjutnya adalah melihat uji kelayakan model secara keseluruhan dengan *nilai goodness of fit* (GOF absolut) adalah $0.399 > 0,36$, model hubungan antara variabel yang dibangun dalam Gambar 1 “layak”.

Setelah pemeriksaan model pengukuran terpenuhi, pengujian hipotesis pertama (model pertama) adalah apakah persepsi kualitas layanan dan harapan berpengaruh terhadap persepsi biaya?

Secara bersama sama kedua variabel harapan dan persepsi kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi biaya. Hal ini ditunjukkan oleh nilai statistik F sebesar 13.007 dengan nilai *p-value* $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam selang kepercayaan 95% variabel laten harapan peserta dan persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap meningkatnya persepsi biaya. Apabila diuji secara individu dengan statistik menunjukkan bahwa setiap variabel yaitu persepsi kualitas layanan dan harapan berpengaruh terhadap persepsi biaya. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut di bawah 0.05. hasil selengkapanya ada dalam Tabel 4.

Besarnya pengaruh bersama ditunjukkan oleh nilai R square (R^2) dan pengaruh setiap variabel ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur atau hasil perkalian antara koefisien jalur dengan korelasinya apabila dibentuk dalam persentase. Selengkapanya ada dalam Tabel 1. Untuk memudahkan interpretasi, dapat dilihat dalam Gambar 3.

Besarnya pengaruh bersama-sama variabel persepsi kualitas layanan dan harapan terhadap persepsi biaya adalah 25,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi persepsi biaya dapat dijelaskan oleh persepsi kualitas layanan dan persepsi biaya sebesar 25,5%. Selanjutnya dilihat secara individu menunjukkan bahwa variabel persepsi biaya mempunyai pengaruh lebih tinggi, yaitu sebesar 18,5% dibandingkan variabel harapan yang hanya mencapai 7%. Peserta diklat fungsional calon peneliti menilai tingkat kesesuaian antara biaya

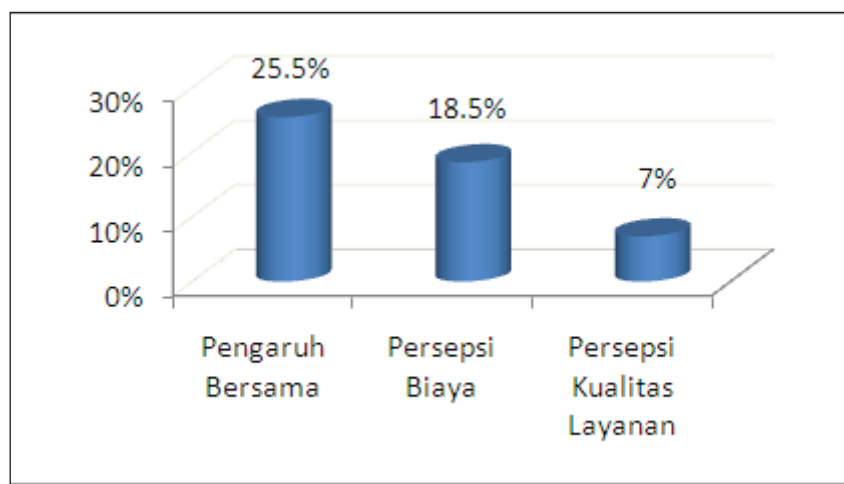


Gambar 2. Rata-Rata Skor Variabel

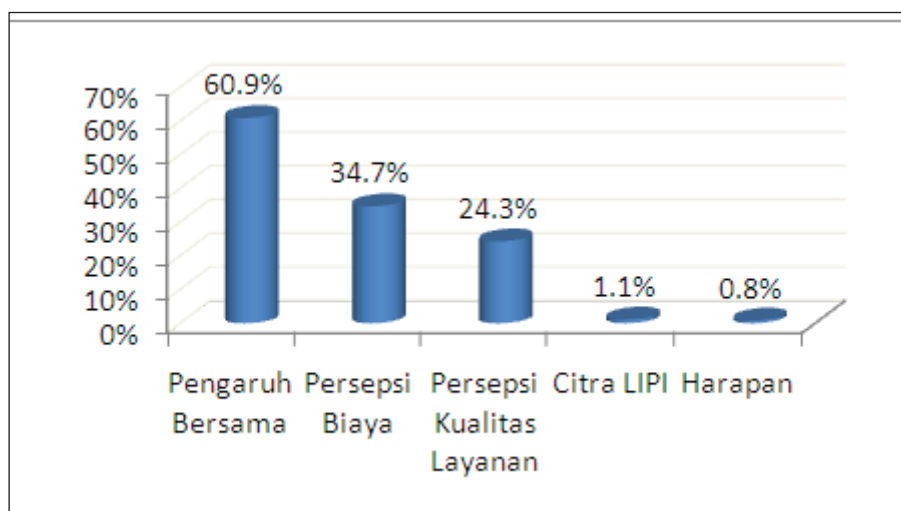
yang telah dikeluarkan dengan layanan yang diberikan lebih besar dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya persepsi terhadap kualitas layanan dibandingkan tingkat harapannya. Waktu dan biaya yang telah dikeluarkan secara langsung dinilai dari seberapa besar kualitas layanan yang diberikan dalam bentuk penilaian kualitas pengajaran, kemudahan menerima materi, kualitas gedung, kenyamanan kelas, keramahan dan kecepatan layanan staf, serta isi materi yang diberikan.

Hipotesis kedua (model kedua) yang akan diuji adalah melihat faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan Tabel 5, secara bersama-sama variabel citra LIPI, harapan peserta, persepsi kualitas layanan dan persepsi biaya berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan peserta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai statistik F sebesar 28.788 dengan nilai *p-value* 0.000 kurang dari 0.05. Dari pengujian secara individu dengan statistik t terlihat bahwa hanya ada dua variabel yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta, yaitu persepsi kualitas layanan dan persepsi biaya, sedangkan variabel citra LIPI dan harapan peserta tidak berpengaruh pada alpha 5%. Besarnya pengaruh bersama ditunjukkan oleh nilai R square (R^2) dan pengaruh setiap variabel ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur atau hasil perkalian antara koefisien jalur dengan korelasinya apabila dibentuk dalam persentase. Selengkapnya ada dalam Tabel 5. Untuk memudahkan interpretasi dapat dilihat dalam Gambar 4.



Gambar 3. Pengaruh Bersama dan Individu (Model 1)



Gambar 4. Pengaruh Bersama dan Individu (Model 2)

Besarnya pengaruh bersama, yaitu persepsi biaya, persepsi kualitas layanan, citra LIPI dan harapan terhadap kepuasan pelayanan adalah 60,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelayanan mampu dijelaskan oleh keempat variabel tersebut sebesar 60,9%. Persepsi biaya mempunyai pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya. Besarnya pengaruh langsung variabel persepsi biaya terhadap kepuasan peserta adalah sebesar 34,7% sedangkan besarnya pengaruh langsung persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan adalah sebesar 24,3%. Pengaruh citra LIPI terhadap kepuasan terhitung kecil, yaitu sebesar 1,1% dan pengaruh harapan terhadap kepuasan adalah 0,8%.

Setelah menguraikan faktor-faktor yang berpengaruh dalam model 1 dan 2, selanjutnya adalah menghitung indeks kepuasan penyelenggaraan diklat calon peneliti untuk angkatan 20, 21, dan 22. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan pelayanan sebesar 74,74%. Indeks kepuasan ini terletak dalam rentang “puas”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Indeks kepuasan keseluruhan adalah 74,74% berada dalam rentang puas. Peserta merasa “puas” terhadap pelayanan yang diberikan oleh LIPI dalam menyelenggarakan diklat calon peneliti untuk angkatan 20, 21, dan 22. Tingkat kepuasan ini dirasakan dengan meningkatnya pengetahuan terkait dasar-dasar penelitian dibandingkan sebelum mengikuti diklat dan meningkatnya kejelasan pengetahuan atau informasi terkait karier dan masa depan peneliti. Hanya ada dua faktor yang signifikan, yaitu persepsi kualitas layanan dan persepsi biaya. Persepsi biaya mempunyai pengaruh yang paling tinggi mencapai 34,7%, diikuti oleh persepsi kualitas layanan sebesar 24,3%. Responden menilai bahwa biaya diklat yang telah dikeluarkan untuk mengikuti kegiatan ini memiliki kesesuaian dengan kualitas layanan yang diberikan, serta pengorbanan waktu peserta untuk mengikuti diklat (21 hari) memiliki tingkat kesesuaian dengan kualitas yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa biaya dan waktu yang telah dikeluarkan “terbayarkan” atas kualitas layanan yang diberikan LIPI.

Persepsi kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan. Hal-hal terkait indikator kualitas layanan perlu diperhatikan. Penelitian ini merekomendasikan agar LIPI semakin meningkatkan kualitas layanan meskipun secara keseluruhan setiap indikator mempunyai rata-rata skor yang cukup baik. Dari sembilan indikator rata-rata skor kemampuan pengajar dalam memberikan materi diklat mencapai skor tertinggi yaitu 8.190 dalam skala 10. Meskipun demikian, kemudahan menerima materi diklat hanya mempunyai skor 7,873. Hal ini ada kesenjangan atau gap (sekitar -0.316) sehingga transformasi penyampaian materi diklat oleh pemateri perlu diperhatikan. Dua indikator yang mempunyai rata-rata skor yang paling rendah di antara indikator lainnya, yaitu kelengkapan alat-alat bantu untuk proses belajar dan kelayakan gedung untuk proses diklat.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹Chun, F.C., K. B. Joon and D. Deborah. 2005. The Impact Of Employee Training On Job Satisfaction And Intention To Stay In The Hotel Industry. *Journal Of Human Resources In Hospitality And Tourism*, 4(2).
- ²Bayol, M.P. *et al.* 2000. Use Of PLS Path Modeling To Estimate The European Consumer Satisfaction Indeks (ECSI) Model. *Published In Statistica Applicata*, 12(3): 361–375.
- ³Giangreco, A. 2009. Trainee’s Reaction To Training : An Analysis Of The Factors Affecting Overall Satisfaction With Training. *The International Journal Of Human Resource Management*, 20(1).
- ⁴<http://researchkesehatan.blogspot.com/>. diakses tanggal 20 Oktober 2011.
- ^{5,8}Tangkilisan. H. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- ⁶Yanti, E. 2008. *Analisis Kepuasan Pelayanan RSUD Kabupaten Karimun*. Tesis, Program Magister Universitas Terbuka Jakarta.
- ⁷Liang, L.K. 2010. The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty : A Study Of Banks In Penang Malaysia. *International Journal Of Marketing Studies*, 2(2). ⁹Poernawati, D.E. 2008. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Operator Telepon Seluler Dengan Model Kepuasan Pelanggan Amerika. *Polibis, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 6, Nomor 2, September 2008-ISSN 1412-6435

- ¹⁰ Suhaimi, S. 2011. How Quality, Value And Corporate Image Affect Client Satisfaction And Loyalty. *The 2nd International Research Symposium In Service Management Yogyakarta*, Indonesia 26–30 July 2011.
- ¹¹ K. Ali. 2011. How Quality, Value Image And Satisfaction Create Loyalty At An Iran Telecom. *International Journal Of Business And Management*, 6(8).
- ¹² Ariestonandri, P. 2000. *Marketing Research for Beginner*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tenenhaus, M. *et al.* 2005. PLS Path Modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 159–205.
- Sofyan, Y. dan K. Heri. 2009. *Structural Equation Modeling Analisis Data Kuesioner Dengan Lisrel Dan PLS*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sofyan, Y. dan K. Heri. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling*. Penerbit Salemba Empat Jakarta.

PUSTAKA PENDUKUNG

- Fornell, C. 1985. *A Second Generation Of Multivariate Analysis: Classification Of Methods And Implications For Marketing Research*. Working Paper No 414.
- Henseler, J., C. Ringle and R. Sinkovics. 2009. The Use Of Partial Least Square Path Modeling In International Marketing. *New Challenges To International Marketing Advances In International Marketing*, 20: 277–319,

LAMPIRAN

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Statistik Deskriptif, Cross-Loadings dan *Goodness of fit Indeks*

Indikator	Statistik Deskriptif		Cross-loadings					Critical ratio (CR)	GOF
	Mean	Std. Deviation	Harapan	Kualitas layanan	Citra LIPI	Persepsi Biaya	Kepuasan		
HP1	8.861	1.088	0.891	0.006	0.232	0.173	0.071	2.903	0.399
HP2	9.013	1.012	0.967	0.103	0.212	0.333	0.25	4.921	
HP3	9.089	0.889	0.909	0.184	0.236	0.264	0.276	3.443	
PK1	7.570	1.187	0.127	0.709	0.367	0.324	0.484	3.038	
PK2	7.494	1.146	0.119	0.73	0.554	0.22	0.498	3.189	
PK3	7.595	1.175	-0.083	0.737	0.379	0.322	0.491	2.795	
PK4	7.949	1.179	0.146	0.771	0.607	0.426	0.576	2.878	
PK5	7.810	1.243	0.151	0.642	0.349	0.346	0.37	2.267	
PK6	8.190	1.092	0.108	0.818	0.698	0.37	0.495	3.840	
PK7	7.873	1.011	0.082	0.763	0.604	0.307	0.442	3.186	
PK8	8.025	1.180	-0.01	0.675	0.412	0.193	0.245	1.784	
PK9	7.810	1.254	-0.068	0.578	0.407	0.219	0.271	1.657	
CL1	8.177	1.100	0.214	0.652	0.913	0.338	0.362	4.542	
CL2	7.886	1.232	0.228	0.612	0.943	0.404	0.512	3.941	
CL3	8.418	0.949	0.228	0.643	0.901	0.281	0.435	4.702	
PB1	7.367	1.255	0.2	0.416	0.35	0.967	0.671	6.422	
PB2	7.532	1.220	0.356	0.444	0.393	0.972	0.671	6.186	
PS1	7.620	0.932	0.272	0.508	0.403	0.668	0.87	9.796	
PS2	7.608	0.92	0.126	0.589	0.584	0.588	0.831	6.212	
PS3	7.709	0.996	0.162	0.501	0.357	0.491	0.804	6.281	
PS4	7.987	0.907	0.201	0.466	0.212	0.523	0.794	6.465	

Tabel 2. Hasil pengolahan *Composite Reliability*

Variabel laten	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Citra LIPI	0.906	0.945	0.845
Harapan	0.911	0.947	0.852
Kualitas Layanan	0.881	0.904	0.514
Persepsi Biaya	0.937	0.969	0.940
Kepuasan	0.844	0.896	0.681

Tabel 3. Discriminant Validity (Squared correlations < AVE)

Variabel Laten	Citra LIPI	Harapan	Kualitas Layanan	Persepsi Biaya	Kepuasan	AVE
Citra LIPI	1	0.059	0.467	0.147	0.237	0.845
Harapan	0.059	1	0.013	0.084	0.053	0.852
Kualitas Layanan	0.467	0.013	1	0.197	0.395	0.514
Persepsi Biaya	0.147	0.084	0.197	1	0.479	0.940
Kepuasan	0.237	0.053	0.395	0.479	1	0.681

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Persepsi Baya)

Latent variabel	Koefisien jalur	Pengaruh (%)	T	Pr > t	f ²	R ²	F	Pr > F
Harapan	0.242	7.0	2.430	0.017	0.078	0.255	13.007	0.000
Kualitas Layanan	0.416	18.5	4.178	0	0.23			

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Kepuasan)

Laten variabel	Koefisien jalur	Pengaruh (%)	T	Pr > t	f ²	R ²	F	Pr > F
Citra LIPI	0.022	1.1	0.211	0.833	0.001	0.609	28.788	0.000
Harapan	0.035	0.8	0.453	0.652	0.003			
Kualitas Layanan	0.387	24.3	3.706	0	0.186			
Persepsi Biaya	0.502	34.7	5.940	0	0.477			

