

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMBUATAN AKTA CERAI DI PENGADILAN AGAMA
YOGYAKARTA**



**Diajukan oleh :
Ade Ayu Damayanti Astuti Wijaya
146114862
Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2018**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF ISSUING THE DIVORCE CERTIFICATE IN THE RELIGIOUS COURT OF YOGYAKARTA

This study aims to determine: (1) the effect of service quality on the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, (2) the influence of reliability on the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, (3) the influence of responsiveness to the satisfaction of issuing the divorce certificate in Religious Court of Yogyakarta, (4) assurance affects the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, (5) the influence of empathy on the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, (6) tangible influence to the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta.

This study was quantitative with survey method. The population of this study was customer completion of divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta as number 100 people. The sampling technique used purposive sampling with a sample size of 64 people. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) by utilizing Partial Least Square (PLS) data analysis tool.

Quality of service has positive and significant impact on satisfaction, Reliability has positive and significant influence to the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, Responsiveness has positive and significant influence to the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, Assurance does not affect the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta, Empathy has positive and significant effect to the satisfaction and Tangible have positive and significant influence to the satisfaction of issuing the divorce certificate in the Religious Court of Yogyakarta.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori.....	11
1. Akta Cerai	11
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Kepuasan Konsumen.....	22
C. Kerangka Teoritis	27
D. Hipotesis Penelitian.....	27

E. Kerangka Pikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Definisi Variabel Penelitian.....	30
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	31
F. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
G. Teknik Pengumpulan Data.....	33
H. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian.....	39
C. Pembahasan.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1) dan kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di PA Yogyakarta.....	41
Tabel 4. Nilai <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 5. Nilai AVE dan Akar AVE	44
Tabel 6. Korelasi Variabel Laten	44
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 8. Nilai <i>R-Square</i>	46
Tabel 9. Nilai Koefisien Parameter dan <i>P Values</i>	47

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teoritis	27
Gambar 2. Kerangka Berpikir	28
Gambar 3. Analisis SEM dengan PLS	35
Gambar 4. <i>Output PLS Algorithm</i>	40
Gambar 5. <i>Output PLS Bootstrapping</i>	46

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Hasil Data Penelitian	69
Lampiran 3 Hasil Uji Deskripsi Responden.....	70
Lampiran 4 Hasil Analisis Data PLS	71
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	77

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perceraian merupakan suatu proses dimana sebelumnya kedua belah pihak sudah pasti berusaha mempertahankan rumah tangganya, namun jalan terbaiknya adalah sebuah perceraian. Proses perceraian di Indonesia hanya dapat dilakukan di Pengadilan Agama (Bagi yang beragama Islam) dan di Pengadilan Negeri (Untuk non-muslim) (Sampurna dan Yuliani, 2017).

Indonesia merupakan Negara yang masih menjunjung tinggi adat ketimuran dengan anggapan bahwa pernikahan sesuatu yang sakral. Namun demikian dari tahun ke tahun angka perceraian kerap melonjak tinggi di beberapa Pengadilan Agama di Indonesia. Hal itu terlihat dari data yang diberitakan berbagai media. Salah satunya, Republika memberitakan angka perceraian pada tahun 2011 dan 2012 sebanyak 158.119 dan 372.577 peristiwa atau kasus. Sedangkan pada tahun 2013 meningkat menjadi sekitar 14,6 persen atau sebesar 324.527 peristiwa atau kasus. Kondisi tersebut menuntut Pengadilan Agama untuk selalu mengembangkan strategi khususnya dalam bidang jasa agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam memberikan pelayanan yang baik di tengah gencarnya angka perceraian yang melonjak (Ja'far, 2007).

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah perusahaan, instansi pemerintah yang bergerak

dalam bidang jasa. Kepuasan yang dialami oleh pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi pemerintah. Perilaku karyawan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pembuatan akta cerai.

Kepuasan pembuatan akta cerai merupakan aspek vital dalam rangka memberikan pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan. Indikator kepuasan didasarkan pada keberadaan pelayanan (*availability of service*), ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), ketepatan pelayanan (*timeliness of service*), profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*), dan kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*). Kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan untuk memenangkan persaingan antar instansi atau perusahaan (Tjiptono, 2016).

Instansi pemerintah akan menciptakan kepuasan bagi konsumen dengan memberikan pelayanan yang maksimal. Konsumen yang merasakan puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan Pengadilan Agama di Indonesia merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pembuatan akta cerai. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa puas pada konsumen (Kotler, 2009).

Unsur pemasaran yang terkait untuk pemenuhan kepuasan konsumen digunakan dengan tepat oleh perusahaan, instansi pemerintah untuk mencapai tujuan pemasaran yang efektif, efisien, ekonomis. Instansi pemerintah seperti Pengadilan Agama Yogyakarta memberikan pelayanan jasa kepada seluruh konsumen sehingga diperlukan bauran pemasaran yang lebih luas dengan menambahkan unsur non-tradisional marketing mix yaitu *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik) dan *process* (proses) sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam membangun kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan (Hurriyati, 2015).

Studi empiris peneliti menemukan beberapa masalah yang ada di Kantor Pengadilan Agama Yogyakarta terkait dengan pelayanan konsumen (pembuatan akta cerai). Permasalahan tersebut yaitu dalam proses pembuatan akta cerai terjadi perbedaan dalam pemberian informasi antara petugas informasi dengan petugas meja 1 serta penyelesaian akta cerai terlalu lama setelah KHT (Kekuatan Hukum Tetap) yang aturannya menurut Undang-undang akta cerai terbit setelah KHT. Konsumen mengeluhkan hasil pembuatan akta cerai, dan mengadukan untuk diperbaiki, sehingga keluhan kualitas pelayanan yang diberikan memunculkan persepsi ketidakpuasan konsumen. Bagian pelayanan publik kadang lupa dan tidak menghubungi konsumen bahwa akta cerai sudah selesai, penyelesaian akta cerai terlalu lama setelah KHT, karena koordinasi kurang maksimal antara petugas pembuat akta cerai, majelis hakim dan PP.

Kualitas pelayanan di instansi pemerintah menjadi perhatian baik pimpinan maupun pengguna, sehingga sering dilakukan pengawasan dari makamah agung. Salah satu pelayanan di instansi Pengadilan Agama dalam penyelesaian perkara yang beraneka ragam. Banyak atau sedikitnya jumlah perkara yang masuk di Pengadilan Agama yang dapat diselesaikan dengan cepat atau tidak terlepas dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Menurut Zeithaml dan Parasuraman; Lima dimensi kualitas jasa disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya seperti; bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Tjiptono, 2016). Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu terjadi penurunan kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta?
2. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta?

3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
4. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
5. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
6. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

- a. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- b. Tujuan khusus dalam penelitian ini sebagai berikut:
 1. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
 2. Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
 3. Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
 4. Mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

5. Mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, antara lain :

- a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian dapat menambahkan khasanah ilmu manajemen sebagai referensi bagi dunia manajemen khususnya manajemen pemasaran dan menambah informasi mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pembuatan akta cerai pada institusi Pengadilan Agama Yogyakarta.

- b. Manfaat praktis

1. Bagi Pengadilan Agama Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dan seluruh karyawan di Pengadilan Agama Yogyakarta, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perkara akta cerai dan penyelesaian akta cerai dapat dilakukan secara cepat setelah KHT, setelah pembuat akta cerai berkoordinasi dengan majelis hakim dan PP.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang pelayanan dan proses pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk pengembangan peneliti lain tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Nuchsarapringviriya *et all* (2015) dengan judul penelitian “*Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Thailand’s Audit Firms*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh mediasi kepuasan pelanggan terhadap hubungan antara kualitas layanan persepsi dan loyalitas pelanggan di perusahaan audit Thailand. Perancangan penelitian ini menggunakan metode survei dengan data koleksi melalui kuesioner dengan mengirimkan langsung ke pemilik atau kepala departemen keuangan dan akunting yang bertindak sebagai agen untuk perusahaan mereka dan memainkan peran penting dalam melibatkan auditor untuk pekerjaan audit. Sebanyak 296 orang responden dipilih dari perusahaan publik yang tercatat di Bursa Efek Thailand. Korelasi dan regresi adalah dilakukan untuk menganalisa data empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Namun, hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan sebagian dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini terletak pada waktu, tempat penelitian dan teknik analisis data.

2. Rahim Mosahab dan Candidate (2010) dengan judul “*Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*”. Penelitian ini dilakukan di sebuah bank di Teheran, Iran, pada 2009/2010. Laporan ini merupakan hasil dari penelitian lapangan, yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Sepah, dan juga untuk mempelajari hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas. Dalam penelitian ini, standar kualitas layanan model yang digunakan untuk evaluasi kualitas pelayanan, model Gremler dan Brown (1996) dengan beberapa revisi adalah digunakan untuk mengevaluasi loyalitas, dan instrumen yang ditawarkan oleh oleh Bitner dan Hubbert (1994) digunakan untuk evaluasi dari kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam semua aspek, harapan, lebih tinggi dari persepsi mereka tentang operasi Bank Dunia, dan faktanya kualitas layanan yang ditawarkan rendah. Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran sebagai mediator di efek kualitas pelayanan terhadap loyalitas layanan. Temuan ini selanjutnya dieksplorasi. Perbedaan penelitian ini terletak pada waktu, tempat penelitian dan teknik analisis data.
3. Sampurna Dan Yuliani (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada dimensi berwujud (*tangible*).

Berdasarkan data dari informan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kurang baik. Hal ini nampak dari masih ada sejumlah keluhan dari masyarakat seperti sempitnya ruang pendaftaran dan ruang mediasi, dll. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel kepuasan konsumen, tempat dan waktu penelitian.

4. Mahanani (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PLN dengan sistem PPOB. Kualitas pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor jaminan ($b_4 = 0,285$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian bukti fisik ($b_1 = 0,209$), daya tanggap ($b_3 = 0,202$), keandalan ($b_2 = 0,163$), sementara empati ($b_5 = 0,160$) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini terletak pada waktu, tempat penelitian dan teknik analisis data.

B. Landasan Teori

1. Akta Cerai

a. Pengertian Akta Cerai

Akta cerai merupakan akta otentik yang dikeluarkan oleh pengadilan agama sebagai bukti telah terjadi perceraian. Akta cerai bisa diterbitkan jika gugatan/permohonan dikabulkan oleh majelis hakim dan perkara tersebut telah memperoleh kekuatan hukum tetap (inkracht). Perkara dikatakan telah berkekuatan hukum tetap jika dalam waktu 14 hari sejak putusan dibacakan (dalam hal para pihak hadir), salah satu atau para pihak tidak mengajukan upaya hukum banding (Pasal 84 ayat (4) Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989).

Dalam hal pihak tidak hadir, maka perkara baru inkraht terhitung 14 hari sejak pemberitahuan isi putusan disampaikan kepada pihak yang tidak hadir dan yang bersangkutan tidak melakukan upaya hukum banding (putusan kontradiktoir) atau verzet (Putusan Verstek No. 128/Pdt.G/2017/PA. Yk.).

b. Pembuatan Akta Cerai

Jika perkara permohonan atau gugatan sudah berkekuatan hukum tetap, tanyakan saja langsung ke pihak pengadilan, apakah akta cerai sudah ada atau belum. Biasanya waktu yang dibutuhkan sampai keluarnya akta cerai kira-kira 1 sampai 2 bulan setelah perkara tersebut berkekuatan hukum tetap Pasal 84 ayat (4) Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989).

Akta cerai sendiri merupakan akta otentik yang dikeluarkan oleh pengadilan agama sebagai bukti bahwa sudah bercerai (tidak berumah tangga lagi). Akta cerai ini akan diminta oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) pada saat ingin melangsungkan pernikahan lagi dengan orang lain (Undang undang Nomor 1 Tahun 1974).

c. Prosedur Pengambilan Akta Cerai

Ambil Nomor Antrian, Biasanya ada petugas yang menanyakan keperluan datang ke Pengadilan Agama. Jangan lupa tunjukkan nomor perkara kepada petugas tersebut. Jika perkaranya adalah perkara permohonan, biasanya petugas akan memberikan antrian dengan kode P sebelum nomor antri, misalnya P5. Adapun jika perkaranya adalah perkara gugatan, maka petugas biasanya memberikan antrian dengan kode G sebelum nomor antri, misalnya G4.

d. Mengambil Akta Cerai, Jika nomor antrian sudah dipanggil, silahkan menghadap ke meja III atau loket akta. Jika ternyata akta cerai yang bersangkutan sudah bisa diambil, biasanya petugas akan mengarahkan untuk membayar biaya untuk pengambilan salinan putusan dan akta cerai ke loket pembayaran (kasir). Petugas di meja III atau loket akta hanya akan memberikan salinan putusan dan akta cerai setelah adanya bukti pembayaran dari kasir serta membuatkan tanda terima bukti penyerahan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2009) mengemukakan kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan jasa/layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd dalam Mukarom dan Laksana (2015) adalah “*Quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*”. Kualitas pelayanan bentuk-bentuk pelayanan istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan atau *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan (Tjiptono, 2016). Ada delapan suplemen pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Information* yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan.
- 2) *Consultation*, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu suatu organisasi harus menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi petugas yang melayani dan waktu untuk konsultasi secara gratis.
- 3) *Ordertaking*, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit belit, fleksible, biaya murah dan syarat-syarat yang ringan.
- 4) *Hospitality*, pelanggan yang berurusan langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari petugas, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang memadai.
- 5) *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda beda pula.
- 6) *Exception* beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.
- 7) *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang

berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.

- 8) *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan.

Berdasarkan teori diatas dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kemampuan dalam melakukan tindakan kepada konsumen. Kemampuan tersebut didasari dengan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya, cepat atau ketanggapan, pengetahuan dan kesopanan staf untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan dan memiliki penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi yang baik.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Parasuraman dalam Supranto (2011); lima dimensi kualitas jasa disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yaitu 1) kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, 2) daya tanggap (*Responsiveness*):

kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, 3) keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, 4) empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, 5) berwujud (*Tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi (Supranto, 2011).

Menurut Kotler & Keller (2009) dimensi kualitas pelayanan meliputi :

1) *Tangibles* atau bukti fisik

Dimensi jasa yaitu *tangible* merupakan penampilan fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi. Secara spesifik dimensi kualitas jasa *tangible* meliputi peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara fisual, karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional, dan juga bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.

Kemampuan institusi dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat atau pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik

(gedung dan ruangan), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya (Tjiptono, 2016).

Indikator yang dapat diukur dari tangible adalah sebagai berikut: a) penampilan luar fasilitas fisik perusahaan : kondisi gedung, kondisi sarana penunjang kegiatan sehari-hari. b) penampilan dalam perusahaan : kondisi kebersihan, suasana dalam gedung, sirkulasi udara, pencahayaan dalam ruangan, jumlah loket yang tersedia, poster, spanduk atau brosur sebagai sarana penunjang kegiatan perusahaan sehari-hari.

2) *Reliability* atau kemampuan institusi

Reliability digunakan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan atau ketelitian, pelayanan sarana untuk semua orang tanpa kesalahan apapun dan sikap yang simpatik serta kecepatan melayani kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2016).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) *reliability* merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Dimensi ini meliputi menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan, mempertahankan catatan bebas kesalahan, dan

karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

Menurut Parasuraman (2005) atribut – atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, pelayanan yang diberikan tepat waktu serta yang paling penting adalah memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

3) *Responsiveness* atau daya tanggap

Responsiveness merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Dimensi ini meliputi selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan,

kesediaan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009).

Menurut Tjiptono (2016) kesediaan dan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat, merespon permintaan serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Salah satu hal dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah tidak adanya daya tanggap dari pihak perusahaan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Pelanggan yang membutuhkan informasi perlu dilayani dengan baik agar tidak kecewa dan menyebabkan ketidakpuasan.

Menurut Parasuraman, (2005).Atribut- atribut yang ada dalam dimensi ini memberikan pelayanan yang cepat, kerelaan untuk membantu / menolong konsumen, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

4) *Assurance* atau jaminan

Menurut Tjiptono (2016) pengetahuan dan ketrampilan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap institusi, selalu bersikap sopan, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, petugas dapat dipercaya serta adanya jaminan pelayanan yang diberikan. Pada saat persaingan

semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula.

Kotler dan Keller (2009) mengemukakan jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini meliputi karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka dan juga karyawan yang selalu sopan terhadap pelanggan.

5) *Empathy*

Empati merupakan kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Dimensi ini meliputi memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka dan jam bisnis yang nyaman (Kotler dan Keller, 2009).

Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan pelanggan (mengetahui keinginan pelanggan,

menghormati pelanggan), adanya kemudahan dan dapat menjangkau pelayanan (tempat pelayanan mudah dihubungi, jam pelayanan longgar, dan lokasi mudah dijangkau).

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Riswan (2013) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu efektifitas pelayanan, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan

Faktor-faktor determinan kualitas pelayanan penelitian yang pernah dilakukan oleh Putri (2015) yaitu:

a) Struktur organisasi

1. Pembagian tugas dan fungsi
2. Koordinasi antar fungsi
3. Hubungan kerja antara atasan dan bawahan

b) Kemampuan apatur

1. Pendidikan apatur
2. Intensitas pelatihan apatur
3. Konsistensi sikap bekerja apatur
4. Keahlian berkomunikasi

5. Hambatan penguasaan teknologi alat kerja

c) Sistem pelayanan

1. Kemudahan akses pelayanan

2. Kejelasan biaya pelayanan

3. Kepastian waktu pelayanan

d) Kelengkapan sarana dan prasaran

Wolkins (dalam Tjiptono 2016) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

3. Kepuasan konsumen

a. Pengertian Kepuasan

Secara etimologi, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan menjadi sesuatu yang kompleks, bahkan hingga kini belum ada kesepakatan mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah kepuasan merupakan respon emosional ataukah evaluasi kognitif.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Perasaan senang atau

kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kesesuaian antara hasil, kinerja dan sesuatu yang diharapkan. Mereka akan merasa puas apabila hasil tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan.

b. Dimensi Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan menunjuk pada prioritas indikator kualitas pelayanan didasarkan pada mutu pelayanan yang sifatnya umum. Dimensi mutu meliputi *availability of service, responsiveness of service, timeliness of service, professionalism of service, over all statisfaction with service and over allsatisfation with product*. Tingkat kepuasan pelanggan menunjuk pada prioritas indikator kualitas pelayanan didasarkan pada mutu pelayanan yang sifatnya umum oleh (Supranto, 2011). Dimensi mutu meliputi; keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, ketepatan pelayanan, profesionalisme pelayanan, kepuasan keseluruhan dengan pelayanan dan kepuasan keseluruhan dengan Produk.

c. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Banyak metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen pada suatu produk maupun pelayanan. (Supranto, 2011) menjelaskan cara pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan konsumen.

Menurut (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan) ia untuk menyampaikan saran. Pendapat dan keluhan mereka. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui keluhan maupun saran pelanggan dengan menyediakan formulir kritik dan saran yang diletakkan pada bagian-bagian toko tertentu maupun pada bagian informasi.

2) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Cara yang dilakukan adalah dengan menyebarkan pembeli di dalam toko untuk berinteraksi dengan pembelian

yang sebenarnya mengenai berbagai macam kekuarangan maupun kelebihan yang dimiliki suatu perusahaan.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya cepat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Pelanggan yang tidak atau jarang melakukan pemberian ulang dimungkinkan tidak puas atas layanan maupun produk perusahaan.

4) Survei Kepuasan Konsumen

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feed beck*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut (Supranto, 2011) terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan antara lain:

1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga bila mereka menggunakan produk-produk dengan merek tertentu

4) Harga

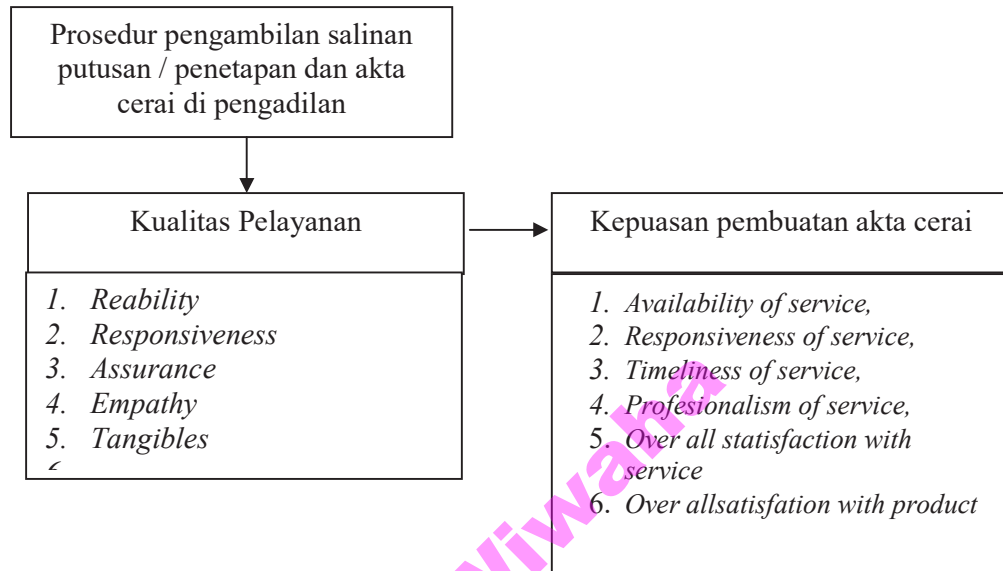
Produk dengan kualitas sama tetapi harganya relative murah akan mempengaruhi kepuasan pelanggan

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk.

Unsur pemasaran yang saling terkait, digunakan dengan tepat sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran dengan efektif. memberikan pelayanan jasa diperlukan bauran pemasaran yang lebih luas dengan menambahkan unsur non-tradisional marketing mix antara lain faktor *people* (orang), factor *physical evidence* (fasilitas fisik) dan fakto *process* (proses) sehingga menjadi tujuh unsur (7P), sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Hurriyati, 2015)

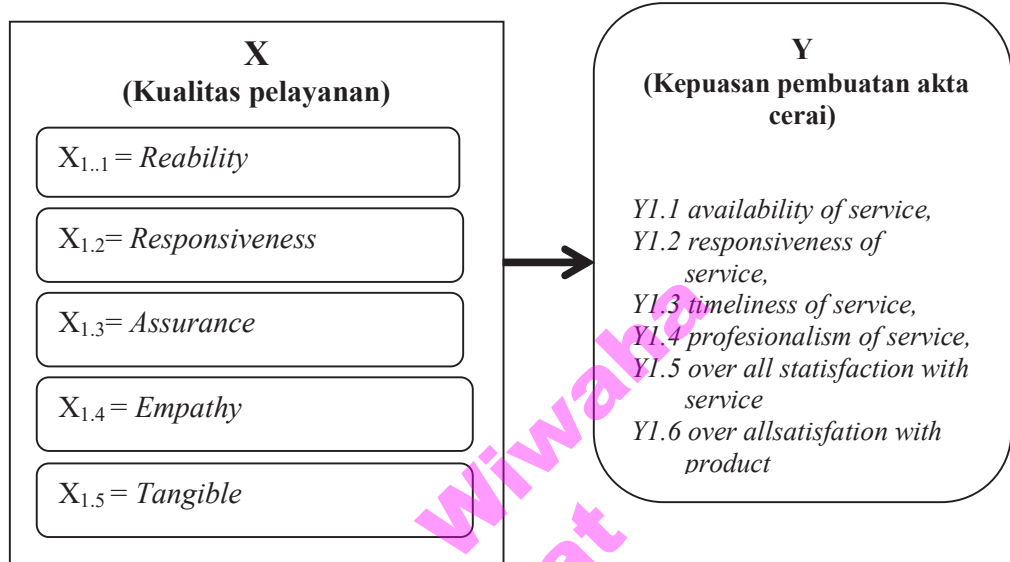
C. Kerangka Teoritis



Gambar 1. Kerangka Teori Parasuraman (2005), Kotler & Keller (2009), Supranto, (2011).

D. Hipotesis Penelitian

- a) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- b) Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- c) Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- d) Ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- e) Ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- f) Ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

E. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukung, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket (Sugiyono, 2014). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menyebarkan kuisioner. Menurut Arikunto (2010) survei merupakan salah satu jenis pendekatan penelitian yang banyak dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk mengetahui pendapat masyarakat baik secara keseluruhan ataupun sebagian dari populasi dalam penelitian ini tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pengadilan Agama Yogyakarta.

B. Lokasi penelitian

Tempat dalam penelitian di Pengadilan Agama Yogyakarta Jl. Ipda Tut Harsono No.53 Yogyakarta. Waktu penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan, mulai bulan November - Desember 2017.

C. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) yaitu:

a) Variabel bebas (*independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Variabel ini juga dikenal dengan nama variabel bebas artinya bebas mempengaruhi variabel lainnya, variabel ini memiliki nama lain seperti variabel risiko atau kausa. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (*Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*).

b) Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena variabel bebas. Variabel ini tergantung dari variabel bebas terhadap perubahan. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan pembuatan akta cerai.

D. Defenisi Operasional Variabel

- a. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan Pengadilan Agama Yogyakarta dalam memberikan layanan sehingga dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).
- b. Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pengguna jasa yang merasakan kualitas pelayanan dari Pengadilan Agama Yogyakarta. Indikator kepuasan pelanggan meliputi keberadaan pelayanan

(*availability of service*), ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), ketepatan pelayanan (*timeliness of service*), profesionalisme pelayanan (*profesionalism of service*), kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all statisfaction with service*) dan kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all statisfaction with product*).

E. Instrument Pengumpulan data

Instrument merupakan alat ukur untuk pengambilan data. Jika instrument baik, benar dan tepat maka penelitian akan benar, jika instrument tidak baik dan salah, maka penelitian akan salah. Instrument pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner. Kuesioner variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen berupa pernyataan-pernyataan dan pengukuran angket menggunakan skala likert yaitu skor 1 itu artinya sangat sangat tidak setuju (STS), skor 2 artinya tidak setuju (TS), skor 3 artinya Netral/ragu (R), skor 4 artinya Setuju (S), dan skor 5 artinya sangat setuju (SS).

Tabel 1. Ringkasan Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indicator	No Pertanyaan	Jumlah soal
1	Kualitas pelayanan	1. <i>Reliability</i>	1-4	4
		2. <i>Responsiveness</i>	5-8	4
		3. <i>Assurance</i>	9-12	4
		4. <i>Empathy</i>	13-16	4
		5. <i>Tangibles</i>	17-20	4
3	Kepuasan pembuatan akta cerai	1. <i>Availabilityof service</i>	1-3	3
		2. <i>Responsivenessof service</i>	4-6	3
		3. <i>Timelinessof service</i>	7-9	3
		4. <i>Profesionalismof service</i>	10-12	3
		5. <i>Over all statisfaction with service</i>	13-15	3
		6. <i>Overallsatisfaction with product</i>	16-18	3

F. Populasi dan Sampel Penelitian

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari meliputi seluruh sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu (Sugiyono, 2014). Populasi penelitian ini adalah pelanggan penyelesaian akta cerai Pengadilan Agama Yogyakarta sebanyak 100 orang selama 2 bulan (Bulan November dan Desember 2017).

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya yaitu bersedia menjadi responden, mengisi kuisisioner dengan lengkap, mengajukan perkara di Pengadilan Agama Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sesuai dengan kriteria yaitu 64 responden.

G. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang diperoleh merupakan data dari dalam suatu organisasi yang menggambarkan keadaan organisasi tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner.

H. Teknik analisis data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas yaitu sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada proyek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang valid. Instrumen dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu mengungkap data yang diteliti secara tepat menggunakan analisis SEM. (Ghozali, 2013). Dinyatakan valid jika hasil analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) nilai Ekstimasi lebih besar 0,5

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan ukuran kestabilan dan konsistensi dari konsep ukuran instrumen atau alat ukur, sehingga nilai yang diukur tidak berubah dalam nilai tertentu. Data yang reliabel dalam instrumen penelitian berarti data tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha* dengan rumus: Rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* sebagai

$$\text{berikut : } r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11}	= reliabilitas instrumen
k	= banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum \sigma_b^2$	= jumlah varian butir/item
V_t^2	= varian total

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6 atau 0,7 (Ghozali, 2013).

2. Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan *The Structural Equation Model* (SEM) dalam model pengujian hipotesis, dengan teknik Regression Weight yang digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh antar variabel-variabel. Dalam penelitian ini teknis analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat bantu analisis data *Partial Least Square* (PLS). Model persamaan struktural merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel (Ghozali, 2014). Analisis SEM merupakan analisis multivariat gabungan analisis Regression dan analisis factor sehingga antar variabel dan indikator atau dimensi dapat diketahui pengaruhnya, sedangkan jika menggunakan analisis multivariat Regression indikator atau dimensi variabelnya belum dapat diketahui secara rinci indikator, hanya total dan kontribusinya.

1) Evaluasi Pengukuran (*Measurement Model/Outer Model*)

Outer Model yaitu bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Persamaan blok indikator *refleksif* adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{X} = \Lambda_x \boldsymbol{\xi} + \boldsymbol{\delta}$$

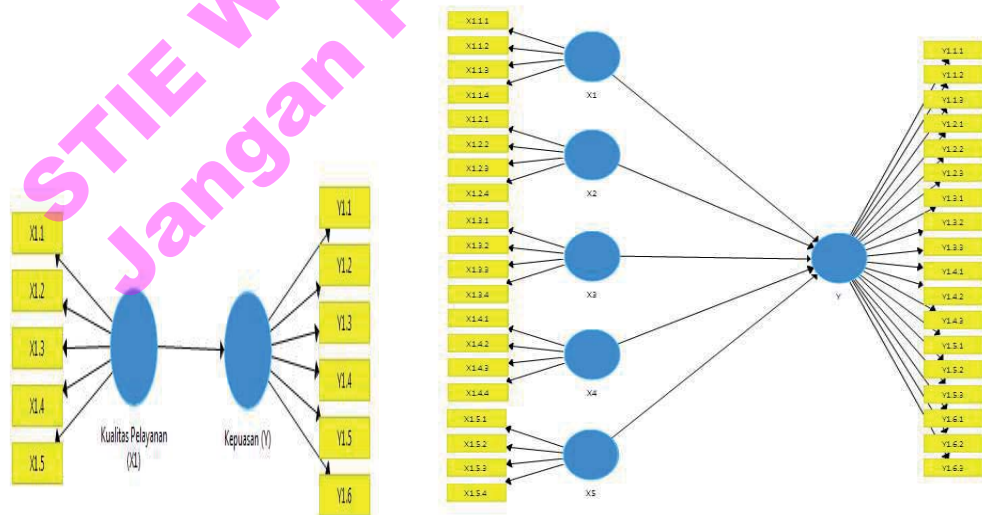
$$\mathbf{Y} = \Lambda_y \boldsymbol{\eta} + \boldsymbol{\varepsilon}$$

2) Evaluasi Struktural (*Inner Model*)

Inner Model menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Penulisan model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$\boldsymbol{\eta} = \boldsymbol{\beta}_0 + \boldsymbol{\beta}_1 \boldsymbol{\eta} + \boldsymbol{\Gamma} \boldsymbol{\xi}_1 + \boldsymbol{\zeta}$$

Dimana ($\boldsymbol{\eta}$) mendeskripsikan vector endogen (dependen) variabel laten, ($\boldsymbol{\xi}_1$) adalah vector variabel laten eksogen, dan ($\boldsymbol{\zeta}$) adalah vector variabel residual (*unexplained variance*).



Model 1

Model 2

Gambar 3. Analisis SEM dengan PLS

3. Sistematis penulisan

Tahapan dalam penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu: tahap pra penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penulisan laporan.

1. Persiapan

Pada tahap perencanaan ini terdiri atas pengajuan proposal penelitian. Kegiatan selanjutnya dalam persiapan menyebar kuesioner sekaligus mempersiapkan waktu yang tepat dan dokumentasi.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti mengumpulkan data dimulai dengan melalui instrument dan dokumentasi data.

3. Analisis Data dan Pelaporan

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data kuantitatif yang sudah didapatkan dengan analisis SEM, menyajikan, menyimpulkan, dan mengevaluasi hasil dari penelitian. Selanjutnya di buat hasil laporan penelitian dan kesimpulan.

4. Hipotesis Penelitian

- a) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta?
- b) Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta?
- c) Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

- d) Ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- e) Ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.
- f) Ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta?

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Pengadilan Agama Yogyakarta merupakan kelanjutan dari Pengadilan Serambi milik Kesultanan Yogyakarta. Pengadilan Serambi adalah pengadilan yang dilakukan di serambi-serambi masjid oleh Penghulu yakni Pejabat Administrasi Kemasjidan. Pengadilan Agama Yogyakarta berdiri pada tahun 1946, pertama kali berkantor di Pengulon sebelah utara Masjid Besar Yogyakarta.

Pengadilan Agama Yogyakarta dibentuk berdasarkan Penetapan Menteri Agama RI Nomor 6 Tahun 1947. Gedung Pengadilan Agama Yogyakarta dahulu terletak di jalan Sokonandi No.8 Yogyakarta, dengan status hak pakai dari Kanwil Departemen Agama Propinsi DIY, yang dibangun pada tahun 1976. Kemudian pada tahun 1996 kantor Pengadilan Agama Yogyakarta melaksanakan tukar pakai gedung dengan Kanwil Departemen Agama (Wisma Sejahtera Kanwil Departemen Agama Propinsi DIY) yang terletak di JL.Wijilan No.14 Yogyakarta, kemudian pindah ke Jl. Ipda Tut Harsono No.53 Yogyakarta sampai saat ini.

Penelitian ini dilaksanakan 2 bulan (November - Desember 2017) dengan responden penelitian ini adalah pelanggan penyelesaian akta cerai Pengadilan Agama Yogyakarta sebanyak 64 orang.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan sebanyak 64 kuesioner kepada responden. Gambaran kondisi responden memberikan penjelasan tentang deskripsi responden berkenaan dengan analisis variabel penelitian. Deskripsi responden diperoleh gambaran seperti disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 2. Deskripsi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Usia :		
	a. < 30 tahun	22	34,4 %
	b. 30 – 40 tahun	25	39,1 %
	c. 41 – 50 tahun	12	18,8 %
	d. > 50 tahun	5	7,8 %
2.	Jenis Kelamin :		43,8%
	a. Laki-laki	28	56,3%
	b. Perempuan	36	
3.	Pendidikan Terakhir :		
	a. SD	7	10,9%
	b. SMP	14	21,9%
	c. SMA	16	25,0%
	d. D3	6	9,4%
	e. S1	21	32,8%
TOTAL		64	100%

Sumber : Data primer diolah 2017

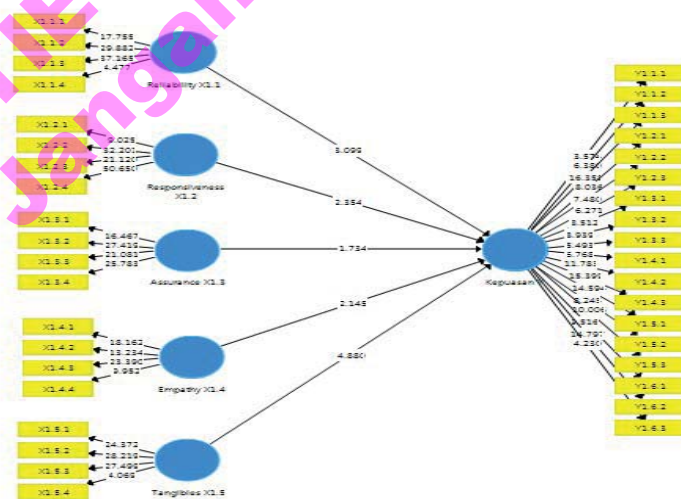
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 64 responden penelitian, mayoritas responden berusia antara 30 – 40 tahun yaitu sebanyak 25 orang (39,1 %), selanjutnya responden dengan usia < 30 tahun sebanyak 22 orang (34,4 %) dan responden dengan usia antara 41 – 50 tahun ada sebanyak

12 orang (18,8 %), sedangkan responden dengan usia > 50 tahun hanya ada 5 orang (7,8 %).

Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang (56,3%) dan laki-laki sebanyak 28 orang (43,8%). Mayoritas pendidikan terakhir responden adalah S1 yaitu sebanyak 21 orang (32,8%), lalu dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 6 orang (9,4%), sedangkan yang mempunyai pendidikan SMA sebanyak 16 orang (25,0%), responden dengan pendidikan SMP sebanyak 14 orang (21,9%) dan responden dengan pendidikan SD sebanyak 7 orang (10,9%).

2. Pengujian Outer Model

Model pengukuran atau *outer* model dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikatornya.



Gambar 4. Output PLS Algorithm

a. Validitas Konvergen

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1) dan kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di PA Yogyakarta.

Indikator	Kualitas Pelayanan					Kepuasan
	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangibles</i>	
X1.1.1	0,843					
X1.1.2	0,917					
X1.1.3	0,904					
X1.1.4	0,719					
X1.2.1		0,757				
X1.2.2		0,906				
X1.2.3		0,873				
X1.2.4		0,933				
X1.3.1			0,834			
X1.3.2			0,912			
X1.3.3			0,891			
X1.3.4			0,865			
X1.4.1				0,812		
X1.4.2				0,845		
X1.4.3				0,867		
X1.4.4				0,756		
X1.5.1					0,849	
X1.5.2					0,887	
X1.5.3					0,839	
X1.5.4					0,594	
Y1.1.1						0,618
Y1.1.2						0,742
Y1.1.3						0,823
Y1.2.1						0,727
Y1.2.2						0,800
Y1.2.3						0,743
Y1.3.1						0,681
Y1.3.2						0,727
Y1.3.3						0,686
Y1.4.1						0,597
Y1.4.2						0,771
Y1.4.3						0,735
Y1.5.1						0,734
Y1.5.2						0,730
Y1.5.3						0,734
Y1.6.1						0,752
Y1.6.2						0,842
Y1.6.3						0,626

Sumber: Output Smart PLS, 2017

Validitas Konvergen (*Convergent validity*) dari model pengukuran dengan refleksif indikator ditentukan berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan *Software PLS*. Skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Semua butir pengukur mempunyai *faktor loading* lebih besar dari 0,5 sehingga variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan seluruhnya dinyatakan valid.

b. Validitas Diskriminan

Pengukuran validitas diskriminan dari model dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstraknya atau dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

Tabel 4. Nilai *Cross Loading*

	Kualitas Pelayanan					Kepuasan
	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangibles</i>	
X1.1.1	0,843	0,602	0,649	0,681	0,526	0,723
X1.1.2	0,917	0,541	0,586	0,581	0,488	0,734
X1.1.3	0,904	0,608	0,681	0,661	0,637	0,846
X1.1.4	0,719	0,397	0,500	0,489	0,427	0,615
X1.2.1	0,565	0,757	0,645	0,646	0,578	0,565
X1.2.2	0,529	0,906	0,766	0,677	0,470	0,603
X1.2.3	0,566	0,873	0,698	0,649	0,464	0,647
X1.2.4	0,567	0,933	0,747	0,751	0,567	0,718
X1.3.1	0,655	0,655	0,834	0,733	0,623	0,614

X1.3.2	0,617	0,752	0,912	0,790	0,509	0,625
X1.3.3	0,574	0,725	0,891	0,729	0,424	0,591
X1.3.4	0,657	0,724	0,865	0,762	0,561	0,681
X1.4.1	0,619	0,650	0,712	0,812	0,608	0,671
X1.4.2	0,615	0,712	0,761	0,845	0,524	0,649
X1.4.3	0,571	0,656	0,681	0,867	0,633	0,741
X1.4.4	0,546	0,552	0,688	0,756	0,438	0,528
X1.5.1	0,418	0,389	0,447	0,453	0,849	0,600
X1.5.2	0,486	0,463	0,446	0,615	0,887	0,642
X1.5.3	0,372	0,377	0,316	0,388	0,839	0,635
X1.5.4	0,654	0,631	0,682	0,664	0,594	0,689
Y1.1.1	0,470	0,355	0,326	0,362	0,488	0,618
Y1.1.2	0,623	0,637	0,551	0,546	0,494	0,742
Y1.1.3	0,690	0,649	0,556	0,642	0,519	0,823
Y1.2.1	0,600	0,681	0,615	0,601	0,552	0,727
Y1.2.2	0,685	0,599	0,525	0,492	0,553	0,800
Y1.2.3	0,700	0,528	0,476	0,474	0,494	0,743
Y1.3.1	0,450	0,438	0,419	0,591	0,815	0,681
Y1.3.2	0,519	0,514	0,470	0,517	0,779	0,727
Y1.3.3	0,513	0,447	0,485	0,546	0,695	0,686
Y1.4.1	0,323	0,337	0,262	0,380	0,804	0,597
Y1.4.2	0,613	0,604	0,580	0,656	0,744	0,771
Y1.4.3	0,563	0,545	0,569	0,746	0,572	0,735
Y1.5.1	0,536	0,513	0,510	0,699	0,544	0,734
Y1.5.2	0,595	0,530	0,568	0,679	0,597	0,730
Y1.5.3	0,819	0,598	0,648	0,689	0,536	0,734
Y1.6.1	0,912	0,554	0,605	0,608	0,493	0,752
Y1.6.2	0,901	0,622	0,689	0,671	0,607	0,842
Y1.6.3	0,661	0,530	0,445	0,433	0,459	0,626

Sumber: Output Smart PLS, 2017

Dari Tabel diatas terlihat bahwa mayoritas korelasi konstruk indikator setiap variabel dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya (angka pada tabel dicetak dengan huruf tebal). Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok konstraknya lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Selanjutnya, untuk memastikan adanya validitas diskriminan, akan dilihat nilai akar AVE yang terdapat dalam tabel berikut ini.

Tabel 5. Nilai AVE dan Akar AVE

	AVE	Akar AVE
Kualitas Pelayanan	0,721	0,849
Kepuasan	0,684	0,827

Sumber: Output SmartPLS, 2017

Tabel 5. Korelasi Variabel Laten

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Kualitas Pelayanan	1,000	0,860
Kepuasan	0,860	1,000

Sumber: Output SmartPLS, 2017

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa akar AVE setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, sehingga dapat dikatakan bahwa model ini memiliki validitas diskriminan yang tinggi.

c. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Tabel 4.7 akan menunjukkan selengkapnya:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alpha</i>
Kualitas Pelayanan	0,915	0,884
Kepuasan	0,939	0,922

Sumber : Output SmartPLS, 2017

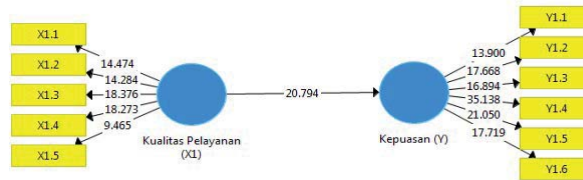
Hasil analisis menunjukkan bahwa *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* pada semua konstruk telah mempunyai nilai yang

memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0,70. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan sangat tinggi. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa *reliabilitas* instrumen terpenuhi.

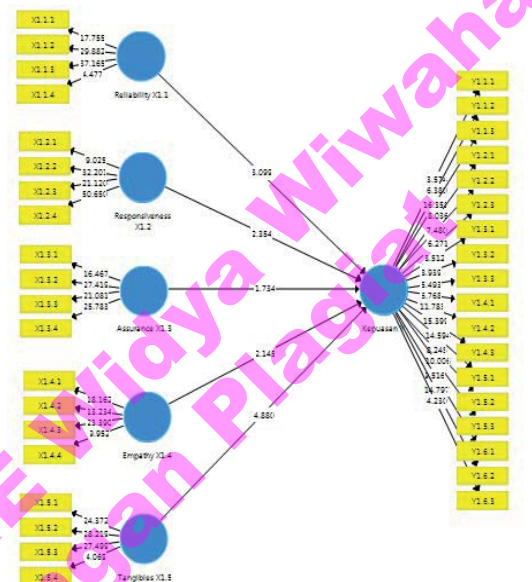
1. Pengujian Model Struktural (Inner model)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk mengetahui hubungan antara konstruk, seperti yang telah dihipotesiskan dalam *penelitian* ini, Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, uji-t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Ada 2 model penelitian yaitu untuk pengujian hipotesis pertama menggunakan gambar 4.2 dan hipotesis kedua sampai dengan keenam menggunakan gambar 4.3.

Langkah penilaian model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk *setiap* variabel dependen yang interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen dan apakah mempunyai pengaruh substantif.



Gambar 5. Output PLS Bootstrapping



Gambar 5. Output PLS Bootstrapping

Tabel 8. Nilai R-Square

	R Square
Kualitas Pelayanan	
Kepuasan	0,739

Sumber: Output SmartPLS, 2017

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *R-square* untuk variabel kepuasan sebesar 0,739. Hal ini berarti bahwa kepuasan

dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 73,9%, dan terdapat 26,1% variabel kualitas pelayanan dipengaruhi variabel lainnya.

Penilaian terhadap *inner weight* dapat dilakukan dengan melihat hubungan antar konstruk laten dengan memperhatikan hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya. *Inner weight* juga menunjukkan hasil pengujian hipotesis. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dapat dilihat besarnya nilai t-statistik. Apabila nilai *P Value* < 0,05 maka hipotesis dapat diterima. Hasil estimasi t-statistik dapat dilihat pada *result for inner weight* yang disajikan pada Tabel berikut ini.

Tabel 9. Nilai Koefisien Parameter dan P Values

Hipotesis				Koefisien Parameter	<i>P Value</i>	Kesimpulan
H1	Kualitas Pelayanan		Kepuasan	0,860	0,000	Terbukti
H2	<i>Reliability</i>	→	Kepuasan (Y)	0,519	0,001	Terbukti
H3	<i>Responsiveness</i>	→	Kepuasan (Y)	0,194	0,016	Terbukti
H4	<i>Assurance</i>	→	Kepuasan (Y)	-0,212	0,070	Tidak Terbukti
H5	<i>Empathy</i>	→	Kepuasan (Y)	0,205	0,038	Terbukti
H6	<i>Tangible</i>	→	Kepuasan (Y)	0,369	0,000	Terbukti

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan tabel koefisien parameter dan *P Values*, Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Bukti ini dapat dilihat dari nilai *P Values* sebesar 0.000 (<0.05) yang menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai koefisien parameter sebesar

0,860 yang artinya adalah Kualitas Pelayanan (X1) variabel mampu memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan (Y) sebesar 86 %. Dengan demikian hipotesa pertama (H1) di atas **terbukti**, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

H2 : *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan tabel koefisien parameter dan P *Values*, *Reliability* (X1.1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Bukti ini dapat dilihat dari nilai P *Values* sebesar 0.001 (<0.05) yang menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai koefisien parameter sebesar 0,519 yang artinya adalah *Reliability* (X1.2) variabel mampu memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan (Y) sebesar 51,9%. Dengan demikian hipotesa pertama (H2) di atas **terbukti**, yang berarti bahwa *Reliability* (X1.2) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

H3 : *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan tabel koefisien parameter dan P *Values*, *Responsiveness* (X1.2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Bukti ini dapat dilihat dari nilai P *Values* sebesar 0.016 (<0.05) yang

menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai koefisien parameter sebesar 0,194 yang artinya adalah *Responsiveness* (X1.2) variabel mampu memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan (Y) sebesar 19,4%. Dengan demikian hipotesa pertama (H3) di atas **terbukti**, yang berarti bahwa *Responsiveness* (X1.3) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

H4 : *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan tabel koefisien parameter dan P *Values*, *Assurance* (X1.3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Bukti ini dapat dilihat dari nilai P *Values* sebesar 0.070 (>0.05) yang menunjukkan pengaruh tidak signifikan. Nilai koefisien parameter sebesar -0,212 yang artinya adalah *Assurance* (X1.4) variabel mampu memberikan pengaruh negatif terhadap Kepuasan (Y) sebesar -21,2%. Dengan demikian hipotesa pertama (H4) di atas **tidak terbukti**, yang berarti bahwa *Assurance* (X1.3) berpengaruh **negatif dan tidak signifikan** terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

H5 : *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan tabel koefisien parameter dan P *Values*, *Empathy* (X1.4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y)

pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Bukti ini dapat dilihat dari nilai *P Values* sebesar 0.038 (<0.05) yang menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai koefisien parameter sebesar 0,205 yang artinya adalah *Empathy* (X1.5) variabel mampu memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan (Y) sebesar 20,5%. Dengan demikian hipotesa pertama (H5) di atas **terbukti**, yang berarti bahwa *Empathy* (X1.4) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

H6 : *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan tabel koefisien parameter dan *P Values*, *Tangible* (X1.5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Bukti ini dapat dilihat dari nilai *P Values* sebesar 0.000 (<0.05) yang menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai koefisien parameter sebesar 0,369 yang artinya adalah *Tangible* (X1.1) variabel mampu memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan (Y) sebesar 36,9%. Dengan demikian hipotesa pertama (H6) di atas **terbukti**, yang berarti bahwa *Tangible* (X1.5) berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan (Y) pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

C. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta, diketahui setelah mendapatkan *Service Quality* sesuai dengan harapan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius Pengadilan Agama Yogyakarta, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimilikinya.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan yang menggunakan pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta, sehingga dapat menarik perhatian masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Standar evaluasi kepuasan dan kualitas pelayanan dapat diketahui dari penilaian masyarakat. Kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat

Keterlibatan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan pada jalannya operasional layanan tidak lepas dari proses layanan itu sendiri yang didasari karakteristik layanan yang tidak terpisahkan, di mana proses pelayanan yang terjadi secara bersama-sama menentukan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa (Nasbir, 2017). Pentingnya untuk bagaimana memahami proses penciptaan dan penyampaian

pelayanan. pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta seringkali mempresepsikan kualitas pelayanan dari kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, proses ketidakpuasan, perasaan frustrasi dan ketidakpercayaan akan muncul dalam diri pelanggan. Melihat hal tersebut Pengadilan Agama Yogyakarta harus membuat peranan serta kebijakan yang cukup strategis dalam membentuk kepuasan melalui komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Kualitas pelayanan maka tujuan kepuasan pelanggan akan semakin terpenuhi . Hal tersebut disebabkan karena konsep kualitas tersebut disesuaikan dengan kemauan dan mengetahui apa yang sedang dihadapi permasalahan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

2. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin (2013) yang menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahim Mosahab dan Candidate (2010) menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan keandalan akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan.

Keandalan digunakan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Menurut Tjiptono, (2016), Kualitas sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan atau ketelitian, pelayanan sarana untuk semua orang tanpa kesalahan apapun dan sikap yang simpatik serta kecepatan melayani kebutuhan masyarakat. Keandalan disini artinya Pengadilan Agama Yogyakarta dengan para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi pembuatan akta cerai. Berdasarkan hasil penelitian teori dan penelitian sebelumnya dapat dinyatakan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil diperlihatkan oleh para karyawan di Pengadilan Agama Yogyakarta maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani dan Sunarti (2017) menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Responsiveness merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Dimensi ini meliputi selalu

memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009).

Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian teori dan penelitian sebelumnya dapat dinyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin tinggi tingkat daya tanggap Pengadilan Agama Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2015) yang menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh

Nuchsarapringviriya dkk (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta untuk pelanggan, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Namun semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta, tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pelanggan tanpa adanya bukti nyata dari pelayanan yang telah dilakukan. Proses pembuatan akta cerai terjadi perbedaan dalam pemberian informasi antara petugas informasi dengan petugas meja 1 serta penyelesaian akta cerai terlalu lama setelah KHT. Keluhan pembuatan akta cerai, memunculkan persepsi ketidakpuasan konsumen. Bagian pelayanan publik kadang lupa dan tidak menghubungi konsumen bahwa akta cerai sudah selesai.

Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta, tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Tanpa adanya bukti nyata dari pelayanan yang telah dilakukan sehingga kadang tidak sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil penelitian teori dan penelitian sebelumnya dapat dinyatakan bahwa jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

5. *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil temuan ini sama dengan hasil penelitian Apriyani dan Sunarti (2017) yang menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jika pelanggan merasa mendapat layanan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka timbul rasa puas. Sebaliknya jika pelanggan merasa mendapat layanan yang tidak baik, maka timbul rasa tidak puas.

Menurut (Nasbir, 2017). Kualitas layanan yang unggul dapat dilihat dari tampilan fisik karyawan, gedung dan peralatan lainnya, ketepatan pelayanan, kecepatan waktu layanan, jaminan resiko dan rasa empati. memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta dengan berupaya memahami kebutuhan (mengetahui keinginan, menghormati), adanya kemudahan dan dapat menjangkau pelayanan (tempat pelayanan mudah dihubungi, jam pelayanan longgar, dan lokasi mudah dijangka).

Empati dalam pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta dengan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, yang dilakukan

karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta kepada konsumen, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggungjawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian teori dan penelitian sebelumnya dapat dinyatakan bahwa daya empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

6. *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahanani (2010) menunjukkan bahwa faktor bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Pelayanan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta merupakan serangkaian kegiatan yang tidak berwujud berupa aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Proses pelayanan berlangsung sesuai dengan prosedur dan berkesinambungan meliputi

seluruh kehidupan. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan (Sampurna dan Yuliani, 2017).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd dalam Mukarom dan Laksana (2015) adalah “*Quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*”. Kualitas pelayanan adalah bentuk-bentuk pelayanan istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*).

Secara spesifik dimensi kualitas jasa *tangible* meliputi peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, karyawan yang

memiliki penampilan rapi dan professional, berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual (Kotler & Keller, 2009).

Bukti fisik di Pengadilan Agama Yogyakarta bisa mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar pembuatan akta cerai yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada proses pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik di Pengadilan Agama Yogyakarta maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya serta teori memberikan gambaran adanya pengaruh antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pelanggan dalam pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan konsumen maka Pengadilan Agama Yogyakarta harus dapat meningkatkan kondisi fisik selama proses pembuatan akta cerai sehingga dapat memberikan hasil yang optimal. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan berbagai pengujian dan analisis data dari penelitian ini dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

- a) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin baik pemahaman pada kualitas pelayanan maka tujuan kepuasan pelanggan akan semakin efektif kontribusi sebesar 73,9%, dengan signifikan 0,000 ($p < 5\%$)
- b) Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin tinggi tingkat keandalan Pengadilan Agama Yogyakarta maka akan mempengaruhi kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta dengan signifikan 0,001 ($p < 0,05$).
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin tinggi tingkat daya tanggap, maka akan mempengaruhi kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta dengan nilai signifikan 0,016 ($p < 0,05$).
- d) Jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan Pengadilan Agama

Yogyakarta, tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pelanggan tanpa adanya bukti nyata dari pelayanan yang telah dilakukan dengan dengan nilai signifikan 0,070 ($p > 0,05$).

- e) Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan Pengadilan Agama Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan 0,038 ($p < 0,05$).
- f) Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta. Dukungan sarana prasarana dan bukti fisik proses pembuatan akta cerai dapat meningkatkan kepuasan pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta, dengan nilai signifikan 0,000 ($p < 0,05$).

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

1. Bagi Pengadilan Agama Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Pengadilan Agama Yogyakarta terutama pertimbangan-pertimbangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengadilan Agama Yogyakarta dapat

menerapkan kualitas pelayanan yang tepat bagi pelanggan yang berdampak pada kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan (*reability*) merupakan variabel paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan, dapat mempertahankan sikap yang handal dari setiap staf Pengadilan Agama Yogyakarta. Pengadilan Agama Yogyakarta dapat berupaya meningkatkan jaminan atas pelayanan yang diberikan dengan mengutamakan pelayanan berdasarkan jaminan dan bukti yang dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga dapat mencapai kepuasan yang maksimal.

2. Bagi Masyarakat

Pengadilan agama dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang pelayanan dan proses pembuatan akta cerai di Pengadilan Agama Yogyakarta.

3. Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen misalnya, kepercayaan, dan nilai pelanggan, agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 51 No. 2 Oktober*
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi*. Universitas Diponegoro
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung
- Kotler dan Keller 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Keller 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Ke Sembilan Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- Mukarom dan Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Muttaqin. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Purnomo Tailor. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 2 (2013)*
- Nasbir. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets. *Skripsi*. Universitas Halu Oleo
- Nuchsarapringviriya, Faudziahhanimhj Fadzil and syed Soffian Syed Ismail (2015). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Thailand's Audit Firms. *International Journal of Management and Applied Science, ISSN: 2394-7926 Volume-1, Issue-5, June-2015*

- Parasuraman. (2005). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.*
- Putra dkk. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122*
- Putri. 2015. Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan dalam Penanganan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal. Vol. 3, No. 2, hlm. 20*
- Rahim Mosahab dan Candidate (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*
- Riswan. 2013. Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013. *Jurnal. Universitas Hasanudin.*
- Sampurna Dan Yuliani (2017). Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian Di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi. *Jurnal ADHUM Vol. VII No. 1, Januari 2017*
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Manajmen.* Bandung: Alfabeta
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction.* Yogyakarta : Andi.
- Wijayanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1, Juni*