

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dekranasda Kota Probolinggo Terhadap Loyalitas Masyarakat Pada Produk Lokal Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Intervening

Nurul Jannah Lailatul Fitria¹⁾

¹⁾Universitas Panca Marga, Indonesia
email: nuruljannahlailatulfitria@gmail.com

(Diterima Juni 2023; Disetujui Agustus 2023; Dipublikasikan September 2023)

Abstrak

Kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat daerah. Isu terbaru yang membutuhkan peran pemerintah dalam pelayanan publik berkaitan dengan pengelolaan sumber daya dan potensi lokal serta menyediakan media dalam mengembangkan UMKM pada bidang penjualan produk lokal. Seperti di Kota Probolinggo, pelayanan publik dengan mawadahi kebutuhan produk lokal dilakukan oleh Dekranasda Kota Probolinggo sebagai mitra. Dekranasda Kota Probolinggo tidak hanya melaksanakan pelayanan pada kelompok UMKM dengan pemberdayaan, pendampingan, dan lainnya. Akan tetapi pelaksanaan pelayanan publik juga dilakukan dengan menyediakan sebuah gerai untuk membantu memasarkan produk lokal serta masyarakat mendapatkan kebutuhan produk lokal khas Kota Probolinggo. Hal ini menarik peneliti dalam melakukan riset lebih dalam. Tujuannya guna mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen; untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas masyarakat; untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Masyarakat; untuk mengetahui pengaruh memediasi Kepuasan Konsumen terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Masyarakat. Populasi dalam riset ini merupakan seluruh masyarakat sebagai konsumen atau pengunjung Gerai Dekranasda Kota Probolinggo. sampel menggunakan metode Purposive Sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan kriteria masyarakat sebagai konsumen yang membeli produk minimal 2 kali dalam kurun waktu 3 bulan. Pengambilan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis). Riset dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen; Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Loyalitas Masyarakat; kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap loyalitas konsumen.

Abstract

The quality of public services needs to be improved in order to provide quality services for local communities. The latest issue that requires the role of government in public services is related to managing local resources and potential and providing media in developing MSMEs in the field of local product sales. As in Probolinggo City, public services by accommodating the needs of local products are carried out by Dekranasda Kota Probolinggo as a partner. Dekranasda Kota Probolinggo does not only carry out services to MSME groups with empowerment, mentoring, and others. However, the implementation of public services is also carried out by providing an outlet to help market local products and the community get the needs of local products typical of Probolinggo City. This attracted researchers in conducting deeper research. The purpose is to determine the effect of Public Service Quality on Customer Satisfaction; to determine the effect of Customer Satisfaction on community loyalty; to determine the effect of Service Quality on Community Loyalty; to determine the mediating effect of Customer Satisfaction on the effect of Service Quality on Community Loyalty. The population in this research is the entire community as consumers or visitors to the Probolinggo City Dekranasda Outlet. The sample uses the Purposive Sampling method with a total of 100 respondents with the criteria of the community as consumers who buy products at least 2 times within 3 months. Retrieval. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using Path Analysis. The research can be concluded that Public Service Quality affects Consumer Satisfaction; Consumer Satisfaction affects Community Loyalty; Public Service Quality affects Community Loyalty; customer satisfaction is able to mediate the effect of public service quality on consumer loyalty.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran dalam penyediaan pelayanan untuk publik. Hal ini dalam tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan sektor publik adalah upaya dari personal atau kelompok birokrasi guna menyajikan bantuan pada masyarakat (Yayat, 2017). Dasar dari pelayanan publik berkaitan dengan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pelaksanaannya ditujukan guna pemenuhan kebutuhan dan hak sipil setiap masyarakat baik berbentuk barang, jasa, dan pelayanan administrasi (Rianti et al., 2019). Artinya pemerintah wajib melayani pemenuhan kebutuhan masyarakat agar mencapai kesejahteraan masyarakat.

Khususnya pelayanan publik saat ini juga dilakukan oleh pemerintah daerah, tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Terlebih lagi terdapat regulasi otonomi daerah. pemerintah daerah dalam menjalankan birokrasi dengan pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan orientasi kebutuhan masyarakat di daerahnya. Konsep pelayanan publik oleh pemerintah daerah disesuaikan dengan aspirasi masyarakat lokal serta prakarsa otonomi daerah (Yayat, 2017). Alasannya kebutuhan dan permasalahan setiap daerah berbeda-beda. Sehingga konsep pelayanan sektor publik di daerah dapat memberikan solusi dari permasalahan daerah serta dapat mensejahterahkan masyarakat daerah. Hal ini juga tertuang pada Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah. Pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah daerah meliputi mengatur dan menetapkan kebijakan daerah; menyediakan barang dan jasa publik secara langsung; memberikan bantuan maupun subsidi; melayani masyarakat terkait kebutuhan administrasi; dan memberikan pelayanan sektor publik secara tidak langsung dengan adanya peran pihak ketiga atau organisasi pendukung.

Kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat daerah. pelayanan sektor publik yang berkualitas, prima, dan baik terwujud dengan adanya instansi, organisasi, maupun perusahaan yang menyediakan pelayanan secara profesional, sesuai standar kualitas pelayanan, sesuai prosedur, dan lainnya. Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan dan mendapatkan kepercayaan publik. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti wujud.

Isu terbaru yang membutuhkan peran pemerintah dalam pelayanan publik berkaitan dengan pengelolaan sumber daya dan potensi lokal serta menyediakan media dalam mengembangkan UMKM pada bidang penjualan produk lokal. Kampanye mengolah potensi lokal dan mengkonsumsi produk lokal semakin dikembangkan di Indonesia. Khususnya pada usaha kreatif dengan mengelola potensi lokal dapat bertahan pada masa globalisasi (Muna & Taher, 2017). Pemerintah daerah dapat menjalankan perannya dengan membantu masyarakat mendapatkan produk lokal yang menjadi khas daerah. Akan tetapi dalam menjalankan peran pelayanan publik di bidang penyediaan produk lokal pemerintah daerah dibantu oleh Dewan Kerajinan Nasional Daerah (Dekranasda). Dekranasda adalah organisasi nirlaba yang bermitra dengan pemerintah daerah, ketua Dekranasda adalah ketua Dharma Wanita Daerah (Dekranas, 2022). Kepala Daerah menjadi pembina Dekranasda. Peran Dekranasda sangat penting dalam pengembangan produk khas daerah (Amiruddin & Fatma, 2021).

Seperti di Kota Probolinggo, pelayanan publik dengan mewadahi kebutuhan produk lokal dilakukan oleh Dekranasda Kota Probolinggo sebagai mitra dari Pemerintah Kota Probolinggo (PPID Kota Probolinggo, 2021b). Dekranasda Kota Probolinggo tidak hanya melaksanakan pelayanan pada kelompok UMKM dengan pemberdayaan, pendampingan, dan lainnya (Putra

et al., 2021). Akan tetapi pelaksanaan pelayanan publik juga dilakukan dengan menyediakan sebuah gerai untuk membantu memasarkan produk lokal serta masyarakat mendapatkan kebutuhan produk lokal khas Kota Probolinggo.

Dekranasda Kota Probolinggo sebagai mitra Pemerintah Kota Probolinggo mengelola lingkup usaha kreatif di Kota Probolinggo. Terdapat dua Gerai Dekranasda Kota Probolinggo yang menjadi outlet pusat oleh-oleh Kota Probolinggo. Gerai Dekranasda Kota Probolinggo menjajakan produk kuliner, pakaian, dan kerajinan khas Kota Probolinggo (PPID Kota Probolinggo, 2021a). Gerai Dekranasda Kota Probolinggo yang pertama berada di depan Kantor Dinas Perikanan Kota Probolinggo. Gerai Dekranasda Kota Probolinggo yang kedua berada di Alun-alun Kota Probolinggo.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan riset dengan konteks Pengaruh Kualitas Pelayanan Dekranasda Kota Probolinggo Terhadap Loyalitas Masyarakat Pada Produk Lokal Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi. Sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan oleh Dekranasda Kota Probolinggo dalam pelayanan di Gerai Dekranasda dan dapat mengetahui tingkat loyalitas masyarakat Kota Probolinggo dalam membeli produk lokal khas daerah yang di mediasi dengan kepuasan konsumen.

Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H2: Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas masyarakat.

H3: Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap loyalitas masyarakat

H4: Kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap loyalitas masyarakat

METODE

Riset ini termasuk pada riset dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Berkaitan dengan konsep hubungan kausal, alasannya pada riset ini terdapat hubungan sebab akibat (Sugiyono, 2018). Hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan publik, loyalitas masyarakat, dan kepuasan sebagai konsumen. Artinya riset ini berorientasi pada pengaruh kualitas pelayanan publik oleh Dekranasda Kota Probolinggo terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas masyarakat Kota Probolinggo dalam membeli produk lokal.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada riset ini merupakan konsumen atau pengunjung yang mengoptimalkan pemanfaatan jasa pelayanan Dekranasda Kota Probolinggo yang ada di Gerai Dekranasda Kota Probolinggo. Objek pada riset ini merupakan kualitas pelayanan oleh Dekranasda Kota Probolinggo, kepuasan konsumen yang membeli produk lokal khas Kota Probolinggo, dan loyalitas masyarakat Kota Probolinggo.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Riset ini dilakukan pada bulan Agustus, September, dan Oktober Tahun 2022. Gerai Dekranasda Kota Probolinggo yang berada di Alun-alun Kota Probolinggo

Variabel Penelitian

Variabel riset merupakan bentuk acuan yang ditentukan oleh peneliti yang dapat dipelajari dan mengkaji sehingga didapatkan informasi terkait hal tersebut, serta dapat ditarik inti sari.

Variabel Bebas (*independent variable*), variabel bebas merupakan variabel yang dapat

memberikan pengaruh atau yang menjadi sumber sebab adanya perubahannya atau menimbulkan variabel dependen (terikat). Variabel bebas pada riset ini merupakan Kualitas pelayanan oleh Dekranasda(X) dengan acuan lima dimensi yaitu, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), ke tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Variabel Terikat (*dependent variable*), Variabel terikat merupakan variabel yang menerima pengaruh atau yang membentuk akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada riset ini merupakan Loyalitas Masyarakat Kota Probolinggo (Y).

Variabel Antara (*intervening variable*), *intervening variable* merupakan variabel yang dapat memberikan pengaruh pada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat menjadi suatu hubungan yang tidak, artinya variabel bebas menjadi tidak langsung memberikan pengaruh variabel terikat. *Intervening variable* pada riset ini merupakan Kepuasan Konsumen yang membeli produk lokal Kota Probolinggo (M).

Definisi Operasional

Tabel1. Tabel Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (X)	Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta tepat dalam memenuhi kebutuhan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2008) dalam Atmaja (2018)	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati
Loyalitas (Y)	Loyalitas merupakan komitmen guna membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa yang akan datang dan tidak terpengaruh situasi dan usaha pemasaran Menurut Kotler dan Keller (2009)Yunaida (2017)	1. Pembelian kembali (berulang) 2. Tahan terhadap pengaruh negatif 3. Penyebaran rekomendasi dan informasi
Kepuasan (M)	Kepuasanadalah perasaan yang ada karena pembanding antara ekspektasi dan persepsi yang terjadi, baik kepuasan positif dan negatif menurut Kotler dan Keller (2009) Kuntari et al. (2016)	1. Kualitas yang dirasakan 2. Nilai yang dirasakan 3. Harapan konsumen

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarikkesimpulannya (Sugiyono, 2018). Pada riset ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen atau pengunjung Gerai Dekranasda Kota Probolinggo.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Pada riset ini yang menjadi sampel merupakan masyarakat Kota Probolinggo sebagai konsumen yang memanfaatkan layanan di Gerai Dekranasda Kota Probolinggo minimal 2 kali dalam kurun waktu tiga bulan. Pada riset ini total populasi tidak dapat diketahui pasti, maka akan sulit mengetahui jumlah populasi yang akurat, oleh sebab itu jumlah sampel yang diterapkan dalam riset ini adalah:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{1.96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel (95%=1,96)

Moe = *Margin of Error* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10 %)

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut maka jumlah sampel penelitian ini adalah 96 yang dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengumpulan Sampel

Pengumpulan sampel menerapkan *purposive sampling* yakni cara pengumpulan sampel dengan mempertimbangan hal tertentu. Pertimbangan berkaitan dengan konsep sampel yang mengetahui terkait ruang lingkup yang diteliti. Pertimbangan khusus pada riset ini merupakan para masyarakat selaku konsumen atau pengunjung yang membeli produk lokal di Gerai Dekranasda Kota Probolinggo dengan kriteria masyarakat yang membeli produk minimal 2 kali dalam kurun waktu 3 bulan.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik penghimpunan data yang diterapkan dengan cara membagikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dinilai dengan skala likert.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mendapatkan data terkait perihal dan variabel berbentuk notulen, buku, jurnal ilmiah, surat kabar, majalah, website, dan sebagainya.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran skor dalam riset ini menggunakan *skala likert*. *Skala Likert* merupakan jenis skala yang diterapkan guna mengukur variabel riset. Variabel riset yang diukur dengan *skala likert* di paparkan pada indikator variabel dalam item instrumen yang berbentuk pernyataan ataupun pertanyaan. Terdapat lima indikator jawaban yakni sangat tidak setuju (1); tidak setuju (2); netral (3); setuju (4); dan sangat setuju (5).

Analisis Data

Analisis data pada riset ini menerapkan analisis deskriptif data. Tujuannya guna menginterpretasikan argumen responden terhadap jawaban dari kuesioner. Analisis deskriptif dalam riset ini menjadi sebuah proses transformasi data riset dalam bentuk tabulasi agar memudahkan untuk pemahaman dan penginterpretasikan data. Analisis data selanjutnya pada riset ini dengan analisis PLS (*Partial Last Square*). Analisis PLS merupakan teknik statistika multivariate yang menerapkan perbandingan antara variabel dependen dan independen yang berganda.

Uji Instrumen

Pengujian instrumen pada riset ini menggunakan 3 pengujian. Pertama pengujian validitas untuk mengetahui kevalidan data yang akan dilanjutkan untuk penarikan kesimpulan. Kedua pengujian reliabilitas guna mengetahui instrumen dapat dipercaya. Ketiga pengujian mediasi untuk pengujian yang menggunakan uji sobel test. Uji sobel test untuk menguji signifikansi variabel X ke variabel Y dengan mediasi variabel M.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Model

1. *Outer Model*

Outer model dilakukan untuk menilai reliabilitas dan validitas dari indikator- indikator pembentuk konstruk laten. Evaluasi model pengukuran dengan model reflektif dapat dilakukan melalui uji *convergent validity*, *diskriminan validity* dan *reliability composi*t. Berikut merupakan hasil model pengukuran tersebut:

a. *Convergent validity*

Convergent validity merupakan salah satu uji yang menunjukkan hubungan antar item reflektif dengan variabel latennya. Suatu indikator dikatakan memenuhi convergent validity ketika nilai loading factor > 0.5.

Tabel 2. Tabel Convergent validity

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Pelayanan Publik	X1	0,821	Valid
	X2	0,793	Valid
	X3	0,756	Valid
	X4	0,746	Valid
	X5	0,741	Valid
Loyalitas Masyarakat	Y1	0,835	Valid
	Y2	0,823	Valid
	Y3	0,825	Valid
Kepuasan Konsumen	M1	0,846	Valid
	M2	0,850	Valid
	M3	0,808	Valid

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *loading factor* yang masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan publik (X), Loyalitas Masyarakat (Y), dan Kepuasan Konsumen (M) lebih dari 0,5. Dengan demikian indikator-indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel latennya.

b. Discriminant validity

Pengujian discriminant validity dalam penelitian ini menggunakan nilai cross loading dan square root average (AVE) dengan tujuan menguji apakah instrumen penelitian valid dalam menjelaskan atau merefleksikan variabel laten. Lebih jelasnya pengujian discriminant validity dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3. Tabel Discriminant validity

Variabel	Kualitas Pelayanan Publik	Loyalitas Masyarakat	Kepuasan Konsumen	Keterangan
X1	0,821	0,610	0,478	Valid
X2	0,741	0,538	0,349	Valid
X3	0,793	0,566	0,447	Valid
X4	0,756	0,577	0,479	Valid
X5	0,746	0,473	0,363	Valid
Y1	0,507	0,835	0,625	Valid
Y2	0,658	0,823	0,636	Valid
Y3	0,614	0,825	0,521	Valid
M1	0,493	0,570	0,846	Valid
M2	0,464	0,641	0,850	Valid
M3	0,429	0,590	0,808	Valid

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Hasil pengujian *discriminant validity* pada tabel di atas menyajikan hasil perhitungan *cross loading*, yang menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari setiap indikator dari variabel kualitas pelayanan publik (X), loyalitas masyarakat (Y), dan Kepuasan Konsumen (M) berada di atas nilai *cross loading* dari variabel laten lainnya. Semua nilai di atas ambang batas yaitu 0.5, sehingga instrumen penelitian dikatakan valid secara diskriminan.

Selain cara tersebut, untuk mengujia *discriminant validity* suatu variabel juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai AVE. Jika nilai AVE lebih dari 0.5 maka dapat disimpulkan variabel tersebut memiliki *discriminant validity* yang baik. Berikut hasil perhitungan AVE masing-masing variabel.

Tabel 4. Tabel AVE

Variabel	\sqrt{AVE}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	0,772	Valid
Loyalitas Masyarakat	0,828	Valid
Kepuasan Konsumen	0,835	Valid

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai \sqrt{AVE} yang dihasilkan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X), loyalitas masyarakat (Y), dan kepuasan konsumen (M) memiliki nilai \sqrt{AVE} lebih besar 0,5. Maka variabel diatas

dinyatakan valid.

c. *Composite Reliability*

Evaluasi *composite reliability* dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk dan nilai *cronbach's alpha*. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0.7 dan nilai *cronbach's alpha* disarankan di atas 0.6.

Tabel 5. Tabel Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	0,880	0,831	Reliabel
Loyalitas Masyarakat	0,867	0,771	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,873	0,783	Reliabel

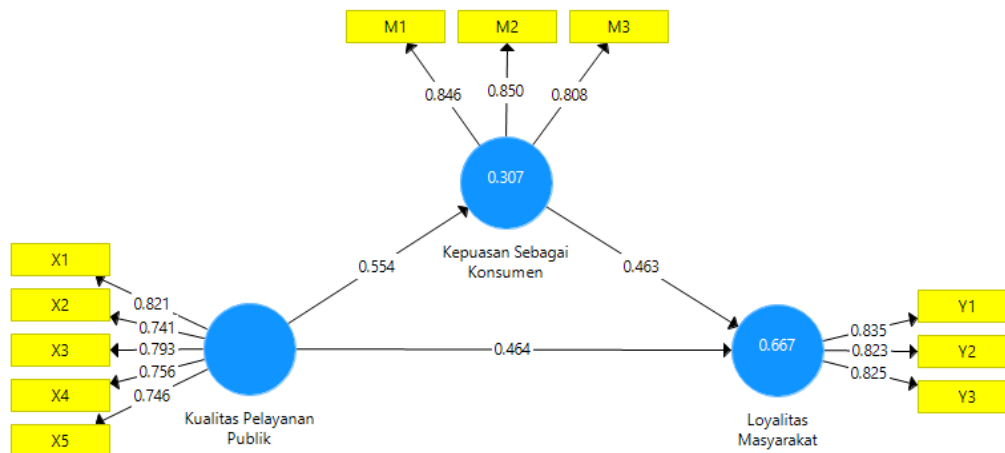
Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan hasil pengujian di atas diperoleh nilai ketiga variabel yang dianalisis mempunyai reliabilitas komposit yang baik, karena nilainya diatas 0,70 untuk *composite reliability* dan diatas 0,6 untuk *cronbach's alpha*. Sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya dengan memeriksa *goodness of fit* model dengan mengevaluasi *inner model*.

2. Inner Model

Inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten dengan cara melihat nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian.

Gambar 1. Inner Model



Sumber: Diolah Penulis (2022)

Evaluasi model struktural PLS diawali dengan melihat *R-square* setiap variabel laten dependen. Nilai *R-Squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh

variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif.

Tabel 6. R-square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Loyalitas Masyarakat	0,667	0,661
Kepuasan Konsumen	0,307	0,300

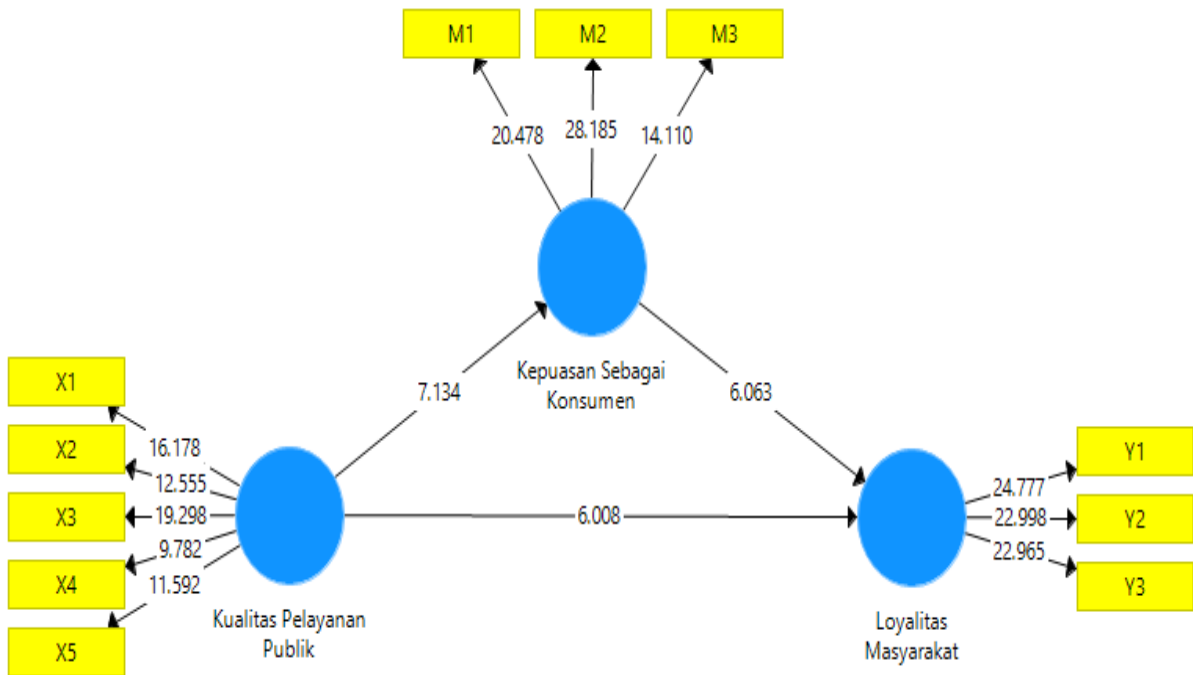
Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *R-Square* dari variabel Loyalitas Masyarakat sebesar 0,667, nilai tersebut artinya bahwa variabel Loyalitas Masyarakat dapat dijelaskan dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik 66,7% dan sisanya 33,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Sedangkan variabel kepuasan konsumen menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0,307 artinya bahwa variabel pemerintah daerah dapat dijelaskan dengan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 30,7% dan sisanya 69,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural adalah untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Pengujian model struktural dilakukan melalui uji menggunakan software PLS dan Uji mediasi menggunakan Sobel Test. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output *path coefficients*. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung adalah jika *p value* < 0,05 (*significance level* = 5%), maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berikut penjelasan secara lengkap mengenai pengujian hipotesis:

Gambar 2. Uji Hipotesis



Sumber: Diolah Penulis (2022)

Tabel 7. Hubungan Variabel

Variabel	Original Sample (O)	Sampel Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T-Statistic (O/SDEV)	P-Value
Kualitas Pelayanan Publik -> Loyalitas Masyarakat	0,464	0,462	0,077	6,008	0,000
Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Konsumen	0,554	0,562	0,078	7,134	0,000
Kepuasan Konsumen -> Loyalitas Masyarakat	0,463	0,461	0,076	6,063	0,000

Sumber: Diolah Penulis (2022)

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

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen secara langsung.

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,554 nilai p- values sebesar 0,000 dan t-statistik sebesar 7,134. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 7,134 lebih besar dari t-

tabel 1,64. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen secara langsung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen secara langsung diterima.

b. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Masyarakat.

Hasil pengujian hipotesis kedua yakni Pengaruh kepuasan konsumen terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,463 nilai p- values sebesar 0,000 dan t-statistik sebesar 6,063. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 6,063 lebih besar dari t-tabel 1,64. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung diterima.

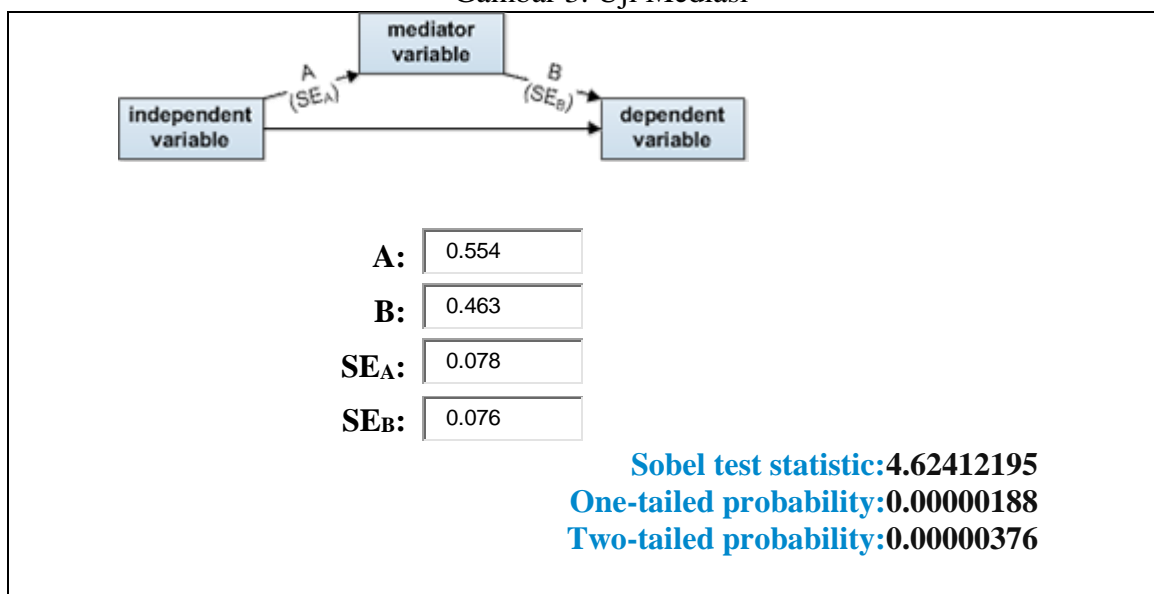
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Loyalitas Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis ketiga yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,464 nilai p- values sebesar 0,000 dan t-statistik sebesar 6,008. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 6,008 lebih besar dari t-tabel 1,64. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Loyalitas Masyarakat secara langsung diterima.

B. Uji Mediasi

Uji Mediasi dilakukan untuk mendeteksi posisi variabel mediasi dalam model. Pengujian mediasi dilakukan melalui metode yang dikembangkan oleh Sobel yang dikenal sebagai uji sobel (Sobel test) dengan *Software Free Statistic Calculation for Sobel Test versi 4.0*. Berikut ini adalah hasil perhitungan melalui *Software Free Statistic Calculation for Sobel Test versi 4.0*.

Gambar 3. Uji Mediasi



Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan uji mediasi di atas, menunjukkan angka- angka *sobel test statistic* untuk hubungan Kualitas Pelayanan Publik dengan Loyalitas Masyarakat sebesar 4.62412195. Hasil uji mediasi tersebut lebih besar dari t-tabel yaitu 1,64 dan nilai *One-tailed probability* $0.00000188 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Loyalitas Masyarakat.

PENUTUP

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik oleh Dekranasda Kota Probolinggo Terhadap Loyalitas Masyarakat Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi dalam membeli produk lokal khas Kota Probolinggo, serta untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan: Kualitas pelayanan publik terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen; Kepuasan Konsumen terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Masyarakat; Kepuasan konsumen terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap loyalitas masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada pihak Universitas Panca Marga yang mendukung Penulis dalam melakukan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Serta ucapan terima kasih ditujukan kepada masyarakat Kota Probolinggo yang menjadi responden penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, & Fatma, M. (2021). Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Kerajinan Kerawang Gayo Pada Dekranasda Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 65–70. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v3i2.185>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*, 2(1), 50.
- Dekranas. (2022). *DEKRANAS untuk #PerajinBerdaya*. Dewan Kerajinan Nasional. <https://dekranas.id/>
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196–202.
- Muna, N., & Taher, A. (2017). Produktivitas Dewan Kerajinan Nasional Daerah (Dekranasda) Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Kabupaten Bireuen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 3(2), 168–179.
- PPID Kota Probolinggo. (2021a). *Belanja Oleh-oleh Khas Kota Probolinggo, Yuk Ke Gerai Dekranasda*. PPID Kota Probolinggo. <https://ppid.probolinggokota.go.id/belanja-oleh-oleh-khas-kota-probolinggo-yuk-ke-gerai-dekranasda/>
- PPID Kota Probolinggo. (2021b). *Pengurus Dekranasda Kota Probolinggo Resmi Dilantik*. PPID

- Kota Probolinggo. <https://ppid.probolinggokota.go.id/pengurus-dekranasda-kota-probolinggo-resmi-dilantik/>
- Putra, R. A., Ulfah, M., & Basri, M. (2021). Peran Dekranasda Kota Pontianak Dalam Sektor Kriya Dan Fesyen. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 10(10). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/49942>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798–807. <https://doi.org/10.33059/jmk.v6i2.685>