

Abstrak

Structural Equation Modelling (SEM) adalah suatu teknik pemodelan statistik yang sangat kros-seksional, linier dan umum. Dimana didalam metode SEM ini termasuk analisis jalur (*analysis path*), analisis faktor (*factor analysis*), regresi (*regression*). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya kebutuhan organisasi atau perusahaan swasta. Bahkan sektor publikpun membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu pelayanan publik dibidang pemerintah adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Suatu pelayanan yang prima adalah pelayanan yang bisa membuat customer atau pelanggan merasa puas dan tidak kecewa.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa faktor dari variabel atribut yaitu 5 dimensi kualitas pelayanan X1 (Tangible), X2 (Realibility), X3 (Responsive), X4 (Assurance), X5 (Emphaty) , Nilai Produk (Y1), Kepuasan (Y2) dengan menggunakan Metode SEM. Dari faktor-faktor tersebut mempunyai hubungan yang saling berpengaruh. Hasil Hipotesis menunjukkan bahwa Variabel Realibility sangat dominan dibandingkan variabel yang lain.

Kata kunci: SEM, Kualitas Pelayanan

Abstract

Structural Equation Modeling (SEM) is a statistical modeling technique that is very kros-sexional, linear and general. The SEM method includes path analysis, factor analysis, regression (regression). Quality services are not just the needs of private organizations or companies. Even the public sector requires quality services. One of the public services in the field of government is the Department of Population and Civil Registration. An excellent service is a service that can make customers or customers feel satisfied and not disappointed.

This research uses several factors from attribute variable that are 5 dimension of service quality X1 (Tangible), X2 (Realibility), X3 (Responsive), X4 (Assurance), X5 (Emphaty), Product Value (Y1), Satisfaction (Y2) with Using the SEM Method. Of these factors have a mutually influential relationship. Hypothesis results showed that the variable Realibility is very dominant compared to other variables.

Keywords: SEM, Quality of Service