

**DETERMINASI FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA UPT PSBP
PROVINSI JAWA TIMUR**

***DETERMINATION OF FACTORS THAT AFFECT CONSUMER
SATISFACTION WITH THE PERFORMANCE OF UPT PSBP
EAST JAVA PROVINCE***

Arinta Purwanti^{1*}, Teguh Soedarto¹, Hamidah Hendrarini¹

¹Program Studi Magister Agribisnis, Fakultas Pertanian UPN Veteran Jawa Timur, Jalan Raya
Rungkut Madya no 1 Gunung Anyar - 60294, Surabaya, Indonesia

*Email Korespondensi : arintapurwanti@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.36841/agribios.v23i02.6556>

Abstrak

Kepuasan konsumen terhadap layanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja lembaga pemerintah, namun layanan sertifikasi benih oleh UPT PSBP Provinsi Jawa Timur masih menghadapi kendala seperti keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan biaya, dan manfaat ekonomi yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini berlokasi di UPT PSBP Provinsi Jawa Timur dan dilaksanakan pada bulan Maret hingga April 2025 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM). Variabel bebas yang dianalisis meliputi biaya sertifikasi (X1), layanan petugas (X2), ketepatan waktu (X3), dan peluang pemasaran (X4), dengan tingkat kepuasan (Y) sebagai variabel terikat. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 53 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya sertifikasi, ketepatan waktu, dan peluang pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan layanan petugas tidak berpengaruh signifikan. Biaya sertifikasi merupakan faktor paling dominan. Temuan ini merekomendasikan perbaikan pada aspek efisiensi biaya, ketepatan layanan, dan integrasi manfaat pasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor agribisnis.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Sertifikasi Benih, UPT PSBP, Evaluasi Pelayanan

Abstract

Consumer satisfaction with public services is an important indicator in assessing the effectiveness of the performance of government institutions, but seed certification services by the East Java Province PSBP Unit still face obstacles such as service delays, unclear costs, and economic benefits that are not optimal. This study aims to analyze the factors that affect the level of consumer satisfaction with the performance of the Technical Implementation Unit for Plantation Seed Supervision and Certification in East Java Province. This research is located at the UPT PSBP of East Java Province and was carried out from March to April 2025 using an explanatory quantitative approach using the Structural Equation Modeling method based on Partial Least Squares (PLS-SEM). The independent variables analyzed included certification costs (X1), officer services (X2), timeliness (X3), and marketing opportunities (X4), with satisfaction level (Y) as the bound variable. The number of samples was determined using the Slovin formula with an error rate of 5%, so that 53 respondents were obtained. The results of the study showed that certification costs, timeliness, and marketing opportunities had a significant effect on consumer satisfaction, while the services of officers had no significant effect. The cost of certification is the most dominant factor. These findings recommend improvements in the aspects of cost efficiency, service accuracy, and integration of market benefits to improve the quality of public services in the agribusiness sector.

Keywords: Consumer Satisfaction, Seed Certification, UPT PSBP, Service Evaluation

PENDAHULUAN

Pertanian merupakan sektor penting dalam pembangunan ekonomi nasional yang berkontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto, penyediaan lapangan kerja, dan ketahanan pangan (Gina et al., 2023). Dalam upaya meningkatkan produktivitas sektor ini, benih unggul menjadi salah satu input utama yang menentukan keberhasilan budidaya. Penggunaan benih berkualitas dapat meningkatkan hasil panen sebesar 10–20% dan secara signifikan menurunkan penyebaran penyakit tanaman (Gaur et al., 2020). Oleh karena itu, penyediaan benih bermutu harus ditunjang dengan sistem sertifikasi dan pengawasan mutu yang andal dan terpercaya. Pemerintah melalui Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Timur telah membentuk Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan (UPT PSBP) untuk melaksanakan fungsi tersebut.

UPT PSBP bertanggung jawab dalam pengawasan mutu, pelabelan, dan sertifikasi benih tanaman perkebunan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 50/Permentan/KB.020/9/2015 (Amaliah, 2022). Dalam pelaksanaannya, UPT ini menjadi garda terdepan dalam menjamin mutu benih yang diproduksi dan diedarkan di wilayah Jawa Timur. Namun, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti ketimpangan dalam pelayanan, kendala komunikasi, serta persepsi konsumen terhadap efektivitas kerja petugas di lapangan. Permasalahan ini penting untuk dicermati mengingat kualitas pelayanan publik sangat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Lanin & Hermanto, 2019). Ketika layanan dirasakan tidak optimal, maka kepercayaan terhadap institusi pengawasan pun menurun, dan berpotensi menghambat pencapaian target pembangunan sektor perkebunan.

Data Rekapitulasi Hasil Sertifikasi UPT PSBP tahun 2024 menunjukkan fluktuasi signifikan dalam pengajuan dan penerbitan sertifikasi benih oleh konsumen. Penurunan jumlah sertifikat pada bulan tertentu seperti Maret dan April hal ini dipengaruhi oleh faktor musiman dan sosial seperti bulan Ramadhan, namun juga menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian antara layanan dan kebutuhan petani. Kondisi ini mengindikasikan pentingnya evaluasi terhadap kinerja layanan publik dalam sistem sertifikasi benih. Evaluasi yang tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga memperhatikan persepsi dan kepuasan konsumen sebagai pihak yang paling terdampak dari kualitas pelayanan tersebut (Ensslin et al., 2022). Hal ini menjadi dasar bagi lembaga publik untuk meningkatkan efektivitas layanan dan memperbaiki proses internal secara berkelanjutan.

Sejumlah studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dalam layanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kecepatan layanan, kompetensi petugas, kualitas informasi, serta fasilitas pendukung. Penelitian oleh Meliyana et al. (2023) menunjukkan bahwa faktor profesionalisme dan kemudahan prosedur berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan sertifikasi benih. Demikian pula dalam konteks benih padi menemukan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi petani terhadap kinerja institusi menjadi faktor kunci dalam membentuk loyalitas pengguna. Meskipun demikian, belum banyak kajian yang secara khusus menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur, khususnya dalam pelayanan sertifikasi benih tanaman perkebunan.

Berangkat dari kondisi tersebut, Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur dalam pelayanan sertifikasi benih. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empirik bagi pembuat kebijakan dan manajemen UPT dalam meningkatkan mutu layanan dan menyusun strategi perbaikan yang terfokus. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya literatur dalam bidang evaluasi kinerja

pelayanan publik di sektor agribisnis, khususnya dalam konteks lembaga pengawasan benih (Kilelu et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Lokasi dan jadwal penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan Provinsi Jawa Timur, yang berperan sebagai lembaga teknis pemerintah daerah di bawah Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa UPT PSBP merupakan lembaga yang berwenang dalam pelaksanaan sertifikasi benih perkebunan di wilayah Jawa Timur serta memiliki data dan aktivitas layanan publik yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada bulan Maret hingga April 2025.

Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah petani atau pelaku usaha benih yang telah menggunakan layanan sertifikasi dan memiliki Nomor Induk Berusaha. Sampel berjumlah 53 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pengalaman langsung dalam mengakses layanan UPT PSBP Provinsi Jawa Timur.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada pengguna layanan sertifikasi benih guna memperoleh informasi terkait persepsi dan penilaian terhadap variabel penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi UPT PSBP Provinsi Jawa Timur, seperti laporan hasil sertifikasi benih, data kinerja tahunan, dan pedoman teknis sertifikasi. Kedua jenis data tersebut digunakan secara saling melengkapi untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan mendukung keakuratan hasil analisis penelitian.

Metode Analisis Data

Instrumen penelitian mencakup lima variabel utama: biaya sertifikasi (X1), layanan petugas (X2), ketepatan waktu (X3), peluang pemasaran (X4), dan kepuasan konsumen (Y). Masing-masing variabel diukur dengan beberapa indikator berdasarkan teori kepuasan konsumen dan evaluasi kinerja publik. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.3.9. Evaluasi model dilakukan melalui pengujian *outer model* (validitas dan reliabilitas) serta *inner model* (uji R^2 , Q-square, dan signifikansi jalur pengaruh antar variabel). Pendekatan SEM-PLS dipilih karena sesuai untuk analisis hubungan antar variabel laten dengan jumlah sampel kecil serta mampu mengatasi data yang tidak berdistribusi normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin

| Jenjang Pendidikan | Laki-laki | Perempuan | Jumlah | Persentase |
|--------------------|-----------|-----------|--------|------------|
| SMP | 2 | 0 | 2 | 3.8% |
| SMA / SLTA / SMK | 12 | 5 | 17 | 32.1% |

| | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| D3 | 2 | 0 | 2 | 3.8% |
| S1 | 18 | 9 | 27 | 50.9% |
| S2 | 3 | 2 | 5 | 9.4% |
| Total | 37 | 16 | 53 | 100.0% |

Sumber: Data Primer Diolah, (2025)

Karakteristik responden merupakan bagian penting dalam memahami latar belakang sosial demografis yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan terhadap suatu layanan publik. Dalam penelitian ini, karakteristik responden yang ditampilkan mencakup jenjang pendidikan dan jenis kelamin, karena dua variabel tersebut seringkali berkorelasi dengan kemampuan memahami prosedur layanan, kemudahan komunikasi, serta harapan terhadap kualitas pelayanan (Plaza-Angulo & López-Toro, 2024). Dengan mengetahui distribusi pendidikan dan jenis kelamin, diharapkan dapat memberikan gambaran awal tentang kapabilitas kognitif serta perbedaan preferensi dalam menilai kinerja lembaga seperti UPT PSBP Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari total 53 responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37 orang (69.8%), sementara perempuan berjumlah 16 orang (30.2%). Berdasarkan jenjang pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 27 orang (50.9%), disusul oleh lulusan SMA/SLTA/SMK sebanyak 17 orang (32.1%), dan S2 sebanyak 5 orang (9.4%). Jumlah responden dengan pendidikan D3 dan SMP masing-masing hanya 2 orang (3.8%). Temuan ini menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan yang relatif baik, di mana lebih dari 60% merupakan lulusan pendidikan tinggi (D3, S1, dan S2).

Pendidikan yang lebih tinggi biasanya berkorelasi dengan kemampuan memahami prosedur teknis layanan, seperti proses pengajuan sertifikasi dan evaluasi mutu benih. Selain itu, pendidikan yang lebih tinggi juga meningkatkan kemampuan kritis dalam menilai kinerja institusi publik, sehingga mereka cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap transparansi dan efisiensi layanan. Proporsi responden laki-laki yang dominan dapat mencerminkan bahwa pelaku utama dalam proses sertifikasi benih di lapangan masih didominasi oleh pria, sejalan dengan struktur peran dalam sektor pertanian dan usaha tani di Indonesia (Butkus et al., 2023). Oleh karena itu, perbedaan karakteristik ini penting untuk dipertimbangkan dalam analisis kepuasan konsumen terhadap kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur.

Outer Model

Outer model merupakan bagian dari model pengukuran yang menjelaskan hubungan antara variabel laten seperti biaya sertifikasi, layanan petugas, ketepatan waktu, dan peluang pemasaran, dengan indikator - indikator yang digunakan untuk merepresentasikan masing-masing konstruk tersebut (Borsboom et al., 2003). Evaluasi outer model dilakukan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator tersebut valid dan reliabel dalam mengukur kontribusi terhadap kepuasan konsumen terhadap kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur.

Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen merupakan bagian dari evaluasi outer model dalam pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan benar-benar merepresentasikan konstruk yang diukur. Validitas konvergen dinyatakan tercapai jika nilai outer loading tiap indikator terhadap konstraknya memiliki nilai di atas 0.70, serta disertai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang rendah untuk menghindari multikolinearitas antar indikator (J.

F. Hair et al., 2014). Dalam Tabel 2, terlihat bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini memiliki nilai outer loading > 0.70, dengan rentang nilai antara 0.723 hingga 0.922, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut valid secara konvergen.

Tabel 2. Nilai Loading Factor

| Variabel | Validity | | | |
|------------------------|-----------|------------|---------------|-------|
| | Items (X) | Indicators | Outer Loading | VIF |
| Biaya Sertifikasi (X1) | X1.1.1 | KTb1 | 0.748 | 2.527 |
| | X1.1.2 | KTb2 | 0.775 | 2.289 |
| | X1.1.3 | KTb3 | 0.839 | 2.976 |
| | X1.2.1 | PPS1 | 0.837 | 2.144 |
| | X1.2.2 | PPS2 | 0.801 | 2.338 |
| | X1.2.3 | PPS3 | 0.840 | 2.483 |
| Layanan Petugas (X2) | X2.1.1 | KCP1 | 0.873 | 3.850 |
| | X2.1.2 | KCP2 | 0.863 | 4.134 |
| | X2.1.3 | KCP3 | 0.826 | 3.454 |
| | X2.2.1 | KPE1 | 0.838 | 3.709 |
| | X2.2.2 | KPE2 | 0.828 | 3.069 |
| | X2.2.3 | KPE3 | 0.801 | 3.177 |
| | X2.3.1 | KRH1 | 0.762 | 3.221 |
| | X2.3.2 | KRH2 | 0.786 | 3.076 |
| Ketepatan Waktu (X3) | X2.3.3 | KRH3 | 0.794 | 2.864 |
| | X3.1.3 | KJD3 | 0.812 | 1.695 |
| | X3.2.1 | KSJ1 | 0.880 | 2.499 |
| | X3.2.2 | KSJ2 | 0.853 | 2.279 |
| Peluang Pemasaran (X4) | X3.2.3 | KSJ3 | 0.837 | 2.260 |
| | X4.1.1 | JPB1 | 0.871 | 4.129 |
| | X4.1.2 | JPB2 | 0.854 | 4.192 |
| | X4.1.3 | JPB3 | 0.723 | 2.268 |
| | X4.2.1 | VPB1 | 0.782 | 2.648 |
| | X4.2.2 | VPB2 | 0.863 | 3.686 |
| | X4.2.3 | VPB3 | 0.781 | 3.462 |
| | X4.3.1 | WYT1 | 0.771 | 3.363 |
| | X4.3.2 | WYT2 | 0.816 | 3.262 |
| | X4.3.3 | WYT3 | 0.758 | 2.792 |
| Tingkat Kepuasan (Y) | Y1 | TK1 | 0.922 | 1.579 |
| | Y3 | TK3 | 0.866 | 1.579 |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Selain itu, nilai VIF pada semua indikator berada di bawah 5.0, menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas yang dapat mengganggu keandalan konstruk (Kim, 2019). Nilai VIF tertinggi tercatat sebesar 4.192 yaitu indikator JPB2 dan nilai terendah sebesar 1.579 yaitu indikator TK1 dan TK3, sehingga semua masih dalam ambang batas yang dapat diterima. Temuan ini mendukung kesimpulan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini memiliki validitas konvergen yang baik dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis inner model. Secara keseluruhan, hasil ini konsisten dengan studi oleh Subhaktiyasa (2024) , yang menekankan pentingnya evaluasi outer model dalam menjamin keakuratan pengukuran konstruk laten dalam PLS-SEM.

Uji Validitas Diskriminan

AVE merupakan ukuran jumlah varians yang ditangkap oleh konstruk dibandingkan dengan varians yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. Nilai AVE $\geq 0,50$

menunjukkan bahwa lebih dari separuh varians indikator dijelaskan oleh konstruk yang dimaksud, sehingga konstruk dapat dikatakan memiliki validitas konvergen yang memadai (J. F. Hair et al., 2014). Dalam penelitian ini, AVE digunakan untuk mengkonfirmasi bahwa indikator-indikator dari variabel Biaya Sertifikasi, Layanan Petugas, Ketepatan Waktu, Peluang Pemasaran, dan Tingkat Kepuasan benar-benar mampu merepresentasikan konstruk masing-masing secara valid. Nilai AVE dari setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nilai AVE

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) | Keterangan |
|------------------------|----------------------------------|------------|
| Biaya Sertifikasi (X1) | 0,652 | Valid |
| Layanan Petugas (X2) | 0,672 | Valid |
| Ketepatan Waktu (X3) | 0,715 | Valid |
| Peluang Pemasaran (X4) | 0,646 | Valid |
| Tingkat Kepuasan (Y) | 0,800 | Valid |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil Tabel 3 menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai AVE di atas ambang minimum 0.50. Variabel Tingkat Kepuasan (Y) memiliki nilai AVE tertinggi sebesar 0.800, menunjukkan bahwa indikatornya sangat baik dalam merepresentasikan konstruk tersebut. Sementara itu, variabel Peluang Pemasaran (X4) memiliki nilai AVE terendah yaitu 0.646, namun tetap valid secara konvergen. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel yang diukur.

Temuan ini sejalan dengan studi oleh Chin (1998), yang menekankan bahwa validitas konvergen tercapai ketika nilai AVE lebih besar dari 0.50, dan bahwa nilai-nilai yang lebih tinggi menandakan kualitas pengukuran yang lebih baik. Selain itu, menurut penelitian oleh Subhaktiyasa (2024) AVE adalah salah satu indikator utama dalam menguji validitas konstruk dalam penelitian berbasis PLS-SEM. Oleh karena itu, berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi syarat validitas konvergen dan dapat digunakan dalam analisis struktural selanjutnya.

Uji Realibilitas

Reliabilitas mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator dalam mengukur suatu konstruk laten. Dua ukuran utama yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Nilai *Composite Reliability* yang disarankan adalah lebih besar dari 0.70 untuk menunjukkan konsistensi pengukuran yang tinggi antar indikator dalam satu konstruk (J. Hair et al., 2009). Sementara itu, *Cronbach's Alpha* juga digunakan untuk menilai keandalan internal, dan nilai > 0.70 dianggap memadai untuk penelitian eksploratif dan konfirmatori. Rangkuman hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reabilitas

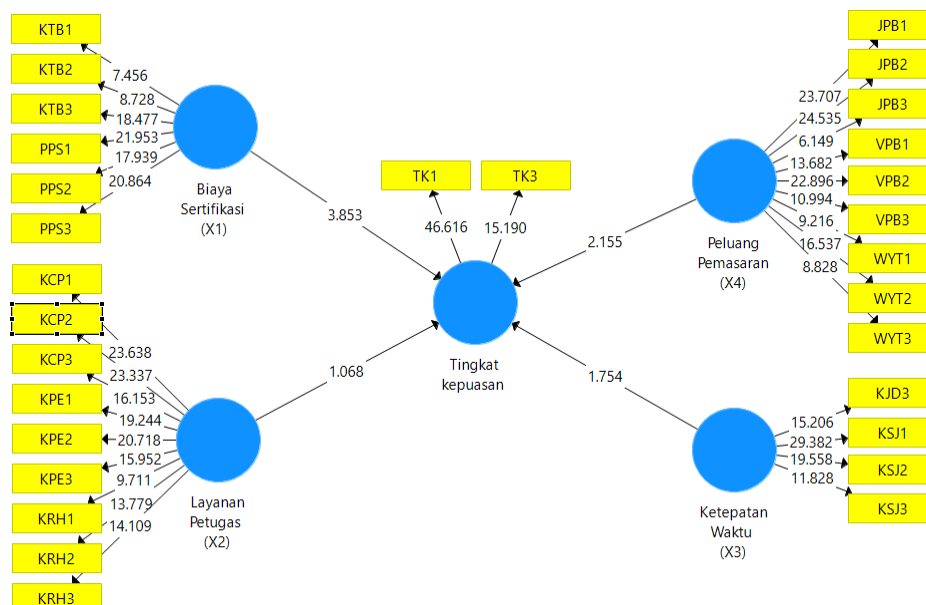
| Variabel | Composite Reability | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|------------------------|---------------------|------------------|------------|
| Biaya Sertifikasi (X1) | 0,918 | 0,895 | Valid |
| Layanan Petugas (X2) | 0,949 | 0,939 | Valid |
| Ketepatan Waktu (X3) | 0,909 | 0,868 | Valid |
| Peluang Pemasaran (X4) | 0,942 | 0,932 | Valid |
| Tingkat Kepuasan (Y) | 0,889 | 0,754 | Valid |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, semua variabel dalam model memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0.88, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk memiliki konsistensi yang sangat baik dalam mengukur variabel laten masing-masing. Nilai *Composite Reliability* tertinggi terdapat pada konstruk Layanan Petugas dengan nilai 0.949 dan Peluang Pemasaran dengan nilai 0.942, menunjukkan reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai *Composite Reliability* terendah terdapat pada variabel Tingkat Kepuasan sebesar 0.889, namun tetap melebihi ambang batas minimum yang disarankan. Demikian pula, seluruh nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0.70, dengan nilai tertinggi sebesar 0.939 pada konstruk Layanan Petugas, dan nilai terendah sebesar 0.754 pada konstruk Tingkat Kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya. Temuan ini sejalan dengan hasil studi oleh J. F. Hair et al. (2019) dan Cheung et al. (2024), yang menekankan pentingnya pengujian reliabilitas sebagai langkah validasi terhadap konstruk sebelum dilakukan estimasi model struktural. Oleh karena itu, model pengukuran dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lanjutan pada inner model.

Inner Model

Inner model bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen mencakup Biaya Sertifikasi (X1), Layanan Petugas (X2), Ketepatan Waktu (X3), dan Peluang Pemasaran (X4) terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Evaluasi dilakukan melalui pengujian nilai koefisien determinasi (R^2), nilai prediktif relevan (Q^2) dan signifikansi jalur pengaruh (path coefficient) yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik dan p-value. Menurut J. F. Hair et al. (2014), model struktural yang baik memiliki nilai $R^2 \geq 0,25$, nilai $Q^2 > 0$ dan jalur pengaruh signifikan ditunjukkan oleh nilai $t > 1,96$ dan $p < 0,05$. Hasil evaluasi inner model memberikan gambaran mengenai kekuatan dan arah pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan konsumen dalam konteks kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur. Adapun hasil analisis SEMPLS dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Path Inner Model

Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 5. Nilai R Square

| Variabel | R Square | R Square Adjusted |
|----------------------|----------|-------------------|
| Tingkat Kepuasan (Y) | 0.643 | 0.614 |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil analisis pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,643 dan R Square Adjusted sebesar 0,614. Artinya, sebesar 64,3% variabilitas pada Tingkat Kepuasan Konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam model, yakni Biaya Sertifikasi (X1), Layanan Petugas (X2), Ketepatan Waktu (X3), dan Peluang Pemasaran (X4). Sementara itu, sisanya sebesar 35,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Berdasarkan kriteria dari J. F. Hair et al. (2019), nilai ini termasuk dalam kategori moderat hingga kuat, yang menunjukkan bahwa model memiliki daya prediktif yang baik. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Sarstedt et al. (2014), yang menunjukkan bahwa nilai R^2 dalam kisaran 0,60 hingga 0,70 dapat diterima dalam bidang ilmu sosial dan manajemen, terutama jika model melibatkan konstruk laten yang kompleks. Dengan demikian, model struktural yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup kuat dalam menjelaskan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik di sektor sertifikasi benih perkebunan. Hal ini memberikan landasan yang valid untuk melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu analisis pengaruh antar variabel melalui uji signifikansi jalur.

Prediktif Relevan (Q-Square)

Nilai Q^2 digunakan untuk menilai seberapa baik model dapat memprediksi variabel dependen. Jika nilai Q^2 lebih besar dari 0, maka model dianggap memiliki kapabilitas prediktif yang relevan (Chin, 1998). Nilai Q^2 sebesar 0,02 dikategorikan lemah, 0,15 sedang, dan $\geq 0,35$ dikategorikan kuat dalam konteks prediksi (J. F. Hair et al., 2021). Nilai Q^2 dalam penelitian ini dihitung menggunakan prosedur blindfolding dan digunakan untuk mengukur kemampuan konstruk eksogen dalam memprediksi variabel endogen yaitu Tingkat Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungannya disajikan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Nilai Q Square

| Variabel | $Q^2 (=1-SSE/SSO)$ |
|----------------------|--------------------|
| Tingkat Kepuasan (Y) | 0.451 |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai Q^2 sebesar 0,451 untuk variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang kuat, karena nilainya berada jauh di atas ambang minimum 0,35. Hal ini berarti model yang dibangun, yang terdiri dari konstruk Biaya Sertifikasi (X1), Layanan Petugas (X2), Ketepatan Waktu (X3), dan Peluang Pemasaran (X4), memiliki relevansi yang tinggi dalam memprediksi tingkat kepuasan pengguna layanan (Y) sertifikasi benih pada UPT PSBP Provinsi Jawa Timur.

Temuan ini sejalan dengan hasil studi oleh Shmueli et al. (2016) yang menekankan pentingnya nilai Q^2 sebagai pelengkap dari R^2 untuk menilai kualitas prediksi dalam model struktural berbasis PLS. Dalam konteks ini, nilai Q^2 sebesar 0,451 menunjukkan bahwa model tidak hanya menjelaskan secara statistik hubungan antar konstruk melalui R^2 , tetapi juga memiliki kemampuan prediktif yang tinggi, yang merupakan keunggulan utama dari pendekatan SEM-PLS dalam penelitian sosial dan manajemen.

Uji Hipotesis dan Path Coefficient

Analisis ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh langsung antar konstruk laten, yang ditunjukkan oleh nilai original sample (β), t-statistic, dan p-value. Hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistik $> 1,96$ pada tingkat kepercayaan 95% atau p-value $< 0,05$ (Hair et al., 2019). Hasil lengkap pengujian jalur pengaruh disajikan dalam Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Uji Hipotesis dan *Path Coefficient*

| | <i>Hypothesis</i> | <i>Original Sample (O)</i> | <i>Standard Deviation (STDEV)</i> | <i>t Statistics</i> | <i>t tabel</i> | <i>P Values</i> | <i>Decision</i> |
|----------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| H ₁ | Biaya Sertifikasi -> Tingkat kepuasan | 0.681 | 0.177 | 3.853 | 1.65 | 0.000 | Signifikan |
| H ₂ | Layanan Petugas -> Tingkat kepuasan | 0.230 | 0.215 | 1.068 | 1.65 | 0.143 | Not Signifikan |
| H ₃ | Ketepatan Waktu -> Tingkat kepuasan | -0.382 | 0.218 | 1.754 | 1.65 | 0.040 | Signifikan |
| H ₄ | Peluang Pemasaran -> Tingkat kepuasan | 0.376 | 0.174 | 2.155 | 1.65 | 0.016 | Signifikan |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa Biaya Sertifikasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,681, t-statistik 3,853, dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin terjangkau dan transparan biaya sertifikasi, maka kepuasan konsumen terhadap layanan UPT PSBP semakin meningkat. Peluang Pemasaran (X4) juga berpengaruh signifikan ($\beta = 0,376$; $p = 0,016$), yang menunjukkan bahwa konsumen merasa lebih puas ketika hasil sertifikasi benih memberikan dampak positif terhadap akses pasar. Sementara itu, variabel Ketepatan Waktu (X3) memiliki pengaruh negatif namun signifikan terhadap kepuasan ($\beta = -0,382$; $p = 0,040$), yang dapat diinterpretasikan bahwa keterlambatan atau ketidaktepatan dalam pelayanan berdampak menurunkan kepuasan konsumen. Adapun variabel Layanan Petugas (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($p = 0,143$), mengindikasikan bahwa meskipun layanan personal dianggap penting, dalam konteks ini faktor biaya dan hasil akhir layanan lebih dominan dalam membentuk persepsi kepuasan. Hasil ini sejalan dengan studi oleh Paul et al. (2016), yang menekankan bahwa dalam sektor layanan publik, dimensi hasil layanan seringkali memiliki pengaruh lebih kuat dibanding proses pelayanan. Temuan juga sejalan dengan penelitian oleh Piatak & Jensen (2024), yang menemukan bahwa kepuasan konsumen dalam layanan bersertifikasi lebih dipengaruhi oleh persepsi manfaat ekonomi dan efisiensi dibanding hubungan interpersonal dengan petugas.

Pengaruh Biaya Sertifikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen

Variabel Biaya Sertifikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistik sebesar 3,853, yang melebihi nilai kritis 1,96, serta p-value sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05. Koefisien jalur sebesar 0,681 mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi konsumen terhadap aspek biaya seperti keterjangkauan, kejelasan, dan transparansi maka tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur juga akan meningkat secara substansial.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa efisiensi biaya dan kejelasan struktur tarif dalam layanan publik merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Dalam konteks layanan sertifikasi benih, petani dan pelaku usaha cenderung mengharapkan biaya yang proporsional dengan manfaat dan pelayanan yang diperoleh. Jika biaya dinilai terlalu tinggi, tidak transparan, atau tidak sesuai dengan hasil yang dirasakan, maka kepuasan cenderung menurun meskipun aspek pelayanan lainnya memadai. Sebaliknya, struktur biaya yang rasional dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap institusi layanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Yun & Hanson (2020), yang menemukan bahwa persepsi terhadap harga dan biaya layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa publik di sektor agribisnis. Demikian pula, studi oleh Zhang et al. (2020) menegaskan bahwa dalam pelayanan berbasis regulasi seperti sertifikasi dan perizinan, transparansi dan kesesuaian biaya sangat menentukan persepsi positif terhadap kinerja institusi. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan konsumen terhadap UPT PSBP Provinsi Jawa Timur dapat dicapai melalui optimalisasi sistem informasi biaya, standarisasi tarif layanan, serta penguatan akuntabilitas dalam proses pembayaran.

Pengaruh Layanan Petugas Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen

Variabel Layanan Petugas (X2) menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dibuktikan oleh nilai t-statistik sebesar 1,068, yang berada di bawah ambang batas kritis 1,96, serta p-value sebesar 0,143, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis bahwa layanan petugas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tidak didukung secara statistik dalam penelitian ini.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun peran petugas dalam proses pelayanan sertifikasi tetap penting, kualitas interaksi personal atau sikap petugas tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen dalam konteks layanan UPT PSBP. Kemungkinan besar, pengguna layanan lebih menitikberatkan pada aspek hasil akhir seperti efisiensi biaya, ketepatan waktu, dan dampak nyata terhadap pemasaran produk. Hal ini bisa terjadi karena layanan sertifikasi benih bersifat teknis dan berbasis regulasi, di mana konsumen cenderung menilai dari aspek manfaat langsung dan kecepatan proses dibanding pendekatan interpersonal dari petugas.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Setiadi & Manafe (2021), yang menunjukkan bahwa dalam sektor layanan publik berbasis kepatuhan dan regulasi, faktor-faktor prosedural dan hasil cenderung lebih dominan mempengaruhi kepuasan dibanding dimensi pelayanan yang bersifat relasional. Selain itu, penelitian dari Sari & Imaningsih (2024) menemukan bahwa dalam konteks layanan agribisnis teknis, petani lebih fokus pada kinerja layanan secara keseluruhan ketimbang interaksi personal, terutama jika pelayanan tersebut rutin dan bersifat administratif. Oleh karena itu, meskipun layanan petugas tetap perlu dijaga, peningkatan kepuasan konsumen dapat lebih optimal jika difokuskan pada transparansi prosedur, efisiensi sistem, dan kepastian hasil layanan.

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen

Variabel Ketepatan Waktu (X3) memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y), dengan nilai t-statistik sebesar 1,754 dan p-value sebesar 0,040. Meskipun nilai t berada sedikit di bawah batas konvensional 1,96, p-value yang lebih kecil dari 0,05 tetap menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Menariknya, nilai koefisien jalur (β) tercatat negatif sebesar -0,382, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap

keterlambatan atau ketidaktepatan waktu pelayanan, maka tingkat kepuasan konsumen cenderung menurun secara signifikan.

Temuan ini memberikan implikasi kritis terhadap manajemen layanan publik di sektor sertifikasi benih, khususnya pada UPT PSBP Provinsi Jawa Timur. Ketepatan waktu dalam penyelesaian prosedur pelayanan merupakan elemen fundamental dari efisiensi sistem layanan, di mana ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dengan waktu aktual penyelesaian dapat menciptakan persepsi buruk terhadap kinerja institusi. Dalam konteks pertanian dan agribisnis, keterlambatan layanan berpotensi menyebabkan kerugian waktu tanam dan peluang pasar, yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi nilai manfaat layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, akurasi temporal tidak sekadar menjadi atribut teknis, melainkan juga dimensi kepercayaan institusional yang berdampak langsung pada persepsi kepuasan.

Secara teoritis, hasil ini mendukung model evaluasi pelayanan publik berbasis persepsi temporal, seperti yang dikembangkan dalam studi oleh Zhang et al. (2020), yang menekankan bahwa ketepatan waktu memiliki efek mediasi terhadap loyalitas melalui kepuasan. Selain itu, penelitian oleh Janita & Miranda (2018) menunjukkan bahwa waktu pelayanan merupakan determinan utama dalam konteks e-government dan pelayanan teknis yang berkaitan dengan legalitas atau sertifikasi. Konsekuensinya, UPT PSBP Provinsi Jawa Timur perlu mengembangkan sistem pelacakan waktu pelayanan secara real-time, menetapkan standar waktu pelayanan yang terukur, serta memperkuat integrasi antara lini operasional dan administratif guna memastikan pelayanan tepat waktu dapat terealisasi secara konsisten.

Pengaruh Peluang Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen

Variabel Peluang Pemasaran (X4) menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Nilai t-statistik sebesar 2,155 dan p-value sebesar 0,016 mengindikasikan bahwa hipotesis diterima pada tingkat signifikansi 5%, sementara nilai koefisien jalur sebesar 0,376 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Dengan demikian, semakin besar persepsi konsumen terhadap manfaat sertifikasi benih dalam membuka akses pasar dan memperluas jaringan pemasaran produk, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan UPT PSBP Provinsi Jawa Timur juga akan meningkat.

Temuan ini menggarisbawahi bahwa pelayanan publik di sektor pertanian tidak hanya dinilai dari sisi prosedural dan teknis, melainkan juga dari kontribusinya terhadap nilai ekonomi yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Dalam konteks layanan sertifikasi benih, petani dan pelaku usaha menganggap sertifikasi sebagai alat untuk meningkatkan daya saing produk di pasar, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta memperluas akses ke saluran distribusi formal. Oleh karena itu, keberhasilan lembaga layanan seperti UPT PSBP Provinsi Jawa Timur dalam mendorong manfaat sertifikasi yang bersifat praktis dan aplikatif terhadap peluang pasar akan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

Hasil ini sejalan dengan temuan oleh Afifah et al. (2022) yang menyatakan bahwa dalam sektor agribisnis, persepsi nilai pasar dari hasil layanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan keberlanjutan partisipasi petani. Demikian pula, studi oleh Sinollah & Tiffuri (2023) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat apabila pelayanan yang diberikan berkontribusi terhadap peningkatan keberhasilan usaha secara nyata, termasuk dalam aspek pemasaran produk. Dengan demikian, UPT PSBP Provinsi Jawa Timur disarankan untuk tidak hanya fokus pada aspek kepatuhan regulatif, tetapi juga menonjolkan peran sertifikasi dalam memperluas akses pasar melalui sinergi dengan lembaga pemasaran dan promosi agribisnis daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis model struktural yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kinerja UPT PSBP Provinsi Jawa Timur dalam pelayanan sertifikasi benih perkebunan dipengaruhi secara signifikan oleh tiga variabel utama, yaitu biaya sertifikasi, ketepatan waktu, dan peluang pemasaran. Biaya sertifikasi terbukti memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan, Variabel peluang pemasaran mengindikasikan bahwa manfaat sertifikasi dalam membuka akses pasar menjadi sumber kepuasan yang penting. Sebaliknya, variabel ketepatan waktu mengindikasikan bahwa keterlambatan pelayanan berdampak menurunkan tingkat kepuasan. Sementara itu, variabel layanan petugas tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang menandakan bahwa kualitas hubungan interpersonal dalam konteks layanan teknis ini bukan merupakan faktor penentu utama.

Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar UPT PSBP Provinsi Jawa Timur memprioritaskan optimalisasi sistem pembiayaan sertifikasi melalui transparansi dan standarisasi tarif, serta menyederhanakan prosedur yang berkaitan dengan administrasi pembayaran. Selain itu, penguatan sistem manajemen waktu pelayanan perlu dilakukan melalui penerapan teknologi pelacakan waktu dan penetapan standar layanan yang terukur dan terkomunikasikan secara jelas kepada pengguna. UPT PSBP juga diharapkan dapat mengintegrasikan hasil layanan sertifikasi dengan akses promosi dan distribusi pasar, misalnya melalui kolaborasi dengan dinas pemasaran hasil perkebunan atau kemitraan agribisnis. Meskipun variabel layanan petugas tidak signifikan secara statistik, aspek tersebut tetap perlu dijaga untuk mendukung pengalaman layanan yang humanis, akuntabel, dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M. N., Khaswarina, S., & Kusumawaty, Y. (2022). Peran Nilai Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Pada Petani Karet. *MAHATANI: Jurnal Agribisnis (Agribusiness and Agricultural Economics Journal)*, 5(1), 240. <https://doi.org/10.52434/mja.v5i1.1824>
- Amaliah, I. (2022). Sistem Perbenihan Padi di Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Pertanian Tirtayasa*, 4(2), 2022. <https://doi.org/10.33512/jipt.v4i2.18918>
- Borsboom, D., Mellenbergh, G. J., & van Heerden, J. (2003). The theoretical status of latent variables. *Psychological Review*, 110(2), 203–219. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.110.2.203>
- Butkus, M., Rakauskienė, O. G., Bartuseviciene, I., Stasiukynas, A., Volodzkienė, L., & Dargenytė-Kacileviciene, L. (2023). Measuring quality perception of public services: customer-oriented approach. *Engineering Management in Production and Services*, 15(2), 96–116. <https://doi.org/10.2478/emj-2023-0015>
- Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2024). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*, 41(2), 745–783. <https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y>
- Chin, W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. <https://consensus.app/papers/the-partial-least-squares-approach-for-structural-chin/4aa068347b0f56cba2cef23fac5ead6b/>
- Ensslin, S. R., Welter, L. M., & Pedersini, D. R. (2022). Performance evaluation: a comparative study between public and private sectors. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(5), 1761–1785. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2020-0146>

- Gaur, A., Kumar, A., Kiran, R., & Kumari, P. (2020). Importance of Seed-Borne Diseases of Agricultural Crops: Economic Losses and Impact on Society. In *Seed-Borne Diseases of Agricultural Crops: Detection, Diagnosis & Management* (pp. 3–23). Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-32-9046-4_1
- Gina, G. A., Ana Mariya, Charita Natalia, Sirat Nispuana, M. Farhan Wijaya, & M. Yoga Phalepi. (2023). The Role of The Agricultural Sector on Economic Growth in Indonesia. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Sciences (IJoMS)*, 2(1), 167–179. <https://doi.org/10.59066/ijoms.v2i1.325>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th ed. <https://consensus.app/papers/multivariate-data-analysis-7th-ed-hair-black/6aa1fd94bde858778acc994562d98208/>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35(2), 457–469. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Kilelu, C. W., van der Lee, J., Koge, J., & Klerkx, L. (2022). Emerging advisory service agri-enterprises: a dual perspective on technical and business performance. *The Journal of Agricultural Education and Extension*, 28(1), 45–65. <https://doi.org/10.1080/1389224X.2021.1888759>
- Kim, J. H. (2019). Multicollinearity and misleading statistical results. *Korean Journal of Anesthesiology*, 72(6), 558–569. <https://doi.org/10.4097/kja.19087>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Meliyana, Mutmainnah, E., Feriady, A., Marwan, E., & Feni, R. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Pengurusan Labelisasi dan Sertifikasi Benih di UPTD PPSBTJP Provinsi Bengkulu. *Jurnal AGRIBIS*, 16(1), 2085–2091. <https://doi.org/10.36085/agribis.v16i1.4755>
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606–622. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>
- Piatak, J., & Jensen, C. (2024). Public values and sector service delivery preferences: Public preferences on contracting from simple to complex human services. *Public Administration Review*, 84(5), 948–965. <https://doi.org/10.1111/puar.13794>
- Plaza-Angulo, J. J., & López-Toro, A. A. (2024). The perception of transversal skills among students of business administration: Gender gap. *Service-learning, gender and skills in higher education. The International Journal of Management Education*, 22(2), 100970. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.100970>
- Sari, S. D. K., & Imaningsih, N. (2024). Effect of Production, Price, and Rupiah Exchange Rate on the Export Value of Cocoa Beans (HS 1801) in Indonesia. *Journal of Business*

- Management and Economic Development, 2(02), 501-511.
<https://doi.org/10.59653/jbmed.v2i02.591>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105-115.
<https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.01.002>
- Setiadi, K. P., & Manafe, L. A. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT Etos Suryanusa. *Kalianda Halok Gagah*, 4(1), 22-33.
<https://doi.org/10.52655/khg.v4i1.7>
- Shmueli, G., Ray, S., Velasquez Estrada, J. M., & Chatla, S. B. (2016). The elephant in the room: Predictive performance of PLS models. *Journal of Business Research*, 69(10), 4552-4564. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.03.049>
- Sinollah, S., & Tiffuri, M. (2023). Analysis of Consumer Purchases at the Santai Gondanglegi Café in terms of Price, Product Quality and Service Quality. *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 8(1), 122-128.
<https://doi.org/10.36636/dialektika.v8i1.1927>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). PLS-SEM for Multivariate Analysis: A Practical Guide to Educational Research using SmartPLS. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 4(3), 353-365. <https://doi.org/10.35877/454RI.eduline2861>
- Yun, W., & Hanson, N. (2020). Weathering consumer pricing sensitivity: The importance of customer contact and personalized services in the financial services industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102085.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102085>
- Zhang, A., Prang, K.-H., Devlin, N., Scott, A., & Kelaher, M. (2020). The impact of price transparency on consumers and providers: A scoping review. *Health Policy*, 124(8), 819-825. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.06.001>