

## **PENGARUH KINERJA LAYANAN BALAI KARANTINA HEWAN, IKAN DAN TUMBUHAN JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MITRA EKSPORTIR PALA**

### **The Effect of Service Performance of the East Java Agricultural Quarantine Service on Satisfaction and Loyalty of Nutmeg Exporters Partners**

**Suyanto Marhendra<sup>1)</sup>, Mubarokah<sup>1)</sup>, Taufik Setyadi<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>Program Magister Agribisnis, Fakultas Pertanian,  
Universitas UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya

Email : [mubarokah@upnjatim.ac.id](mailto:mubarokah@upnjatim.ac.id)

Diterima: 4 Agustus 2025, Revisi : 4 Desember 2025, Diterbitkan: Desember 2025

<https://doi.org/10.22487/agrolandnasional.v32i3.2666>

#### **ABSTRACT**

This study aimed to (1) analyze the performance of the East Java Agricultural Quarantine Service (BKHIT), (2) assess the satisfaction level of nutmeg exporter partners with BKHIT service performance, and (3) examine the effect of service performance on partner satisfaction and loyalty. A mixed-method approach combining qualitative and quantitative data was employed. Sampling was conducted using purposive sampling involving 19 companies and 39 respondents. Data were analyzed using Importance–Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The IPA results indicated that priority improvements for BKHIT East Java should focus on enhancing exporter services through employee training, particularly in operational aspects related to inspection procedures, service timeliness, and technical competence in export implementation. The CSI analysis yielded an average satisfaction score of 87.83%, indicating a very satisfied category. SEM-PLS results showed that the loading factor values for performance, satisfaction, and loyalty were 0.777, 0.896, and 0.867, respectively, with Average Variance Extracted (AVE) and composite reliability values exceeding recommended thresholds, confirming construct validity and reliability. The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.590 for satisfaction and 0.894 for loyalty, indicating strong explanatory power. Path analysis demonstrated that service performance had a significant effect on satisfaction and loyalty, with satisfaction partially mediating the relationship between service performance and loyalty, as indicated by a Variance Accounted For (VAF) value of 43.87%. These findings emphasize the importance of improving service performance to enhance partner satisfaction and foster long-term loyalty among nutmeg exporters.

**Keywords** : Exporter, Loyalty, Nutmeg, and Satisfaction.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah (1) Menganalisis kinerja layanan BKHIT Jawa Timur (2) Menganalisis tingkat kepuasan mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur dan (3) Menganalisis pengaruh kinerja layanan BKHIT Jawa Timur terhadap kepuasan dan loyalitas mitra eksportir pala. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling melibatkan 19 perusahaan dan 39 responden. Analisis data menggunakan IPA, CSI dan SEM-PLS. Hasil metode analisis IPA untuk menentukan skala prioritas yang akan diperbaiki oleh BKHIT Jawa Timur yaitu memperbaiki layanan terhadap eksportir, dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai terutama di bagian pelayanan operasional terkait dengan prosedur dan ketepatan waktu pemeriksaan dan pengetahuan teknis dalam pelaksanaan ekspor. Analisa CSI untuk mengukur tingkat kepuasan layanan, diperoleh angka rata-rata 87,83persen, yang menunjukkan pada kriteria sangat puas. Selanjutnya SEM-PLS yang menghasilkan nilai rata-rata loading factor: Kinerja (X): 0,777, kepuasan (Z): 0,896, loyalitas (Y): 0,867, sedangkan nilai Average Variance Extracted (AVE) pada indikator kinerja: 0,705, kepuasan: 0,806 dan Loyalitas: 0,752. Nilai rata-rata validitas diskriminan kinerja: 0,756, kepuasan: 0,709, loyalitas: 0,761, menunjukkan nilai valid dan sangat puas. Nilai tertinggi validitas diskriminan kinerja: 0,827, kepuasan: 0,968, loyalitas: 0,889. Sedangkan nilai reliabilitas komposit kinerja: 0,928, kepuasan: 0,946 dan Loyalitas: 0,921 yang menunjukkan nilai valid dan sangat puas. Pada uji R Square ( $R^2$ ) untuk indikator kepuasan: 0,590 dan loyalitas: 0,894 sehingga dapat dinyatakan valid dan nilai  $R^2 = 0,894 \geq 0,75$ , menurut Hair, 2014 ini menunjukkan substansial (kuat), maka hipotesis  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_1$  diterima. Selanjutnya pada Path coefficients, kepuasan: 0,518, kepuasan: 0,767, loyalitas: 0,508, menurut menurut Hair, 2014 dinyatakan moderat. Kemudian total effect adalah VAF (Variance Accounted For) Kinerja (X) -> Kepuasan (Z) -> Loyalitas (Y), indirect mempunyai pengaruh mediasi sebesar 0,397 dan mempunyai pengaruh total Kinerja (X) -> Loyalitas (Y)=0,905 atau nilai VAF: 43,87 persen.

**Kata Kunci :** Pala, Kepuasan, Loyalitas, Eksportir.

## PENDAHULUAN

Permintaan pala yang semakin tinggi merupakan peluang bagi eksportir untuk saling bersaing meningkatkan volume ekspornya di pasar internasional. Eksportir harus mampu menyediakan pala yang berkualitas dan memenuhi standar impor yang telah ditentukan oleh masing-masing negara. Menurut Atici (2013), ekspor komoditas pertanian ke suatu negara, harus mengikuti regulasi maupun standar keamanan pangan yang berlaku di negara tujuan, jika hasil produk pala berada di atas standar yang ditetapkan (BMR), maka berpotensi mengalami NNC atau penolakan. NNC terhadap suatu produk harus dihindari, agar tidak merugikan perusahaan maupun perekonomian nasional serta reputasi Indonesia sebagai negara eksportir pala akan menurun.

Kinerja layanan BKHIT Jawa Timur yang optimal merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan mitra eksportir. Kepuasan yang tinggi tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga mendukung keberlanjutan ekspor pala dari Jawa Timur. Menurut Rivai (2023), kualitas layanan harus memenuhi beberapa karakteristik utama, termasuk kemudahan prosedur, kejelasan informasi, efektivitas dan efisiensi, serta aksesibilitas layanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, BKHIT Jawa Timur dapat meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan mitra eksportir. Menurut Samhina (2023), layanan berkualitas tinggi tidak hanya mencakup aspek fungsional (seperti kecepatan dan efisiensi), tetapi juga aspek emosional, seperti kepercayaan dan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan.

Layanan yang efektif, efisien, akurat dan transparan dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan meningkatkan kepercayaan eksportir terhadap sistem layanan (Nurohmah & Ulinnuha, 2025). Tantangan dan peran BKHIT Jawa Timur menjadi penting dalam memastikan kelancaran perdagangan dan meningkatkan daya saing produk ekspor. Selain itu memiliki fungsi utama dalam menjamin keamanan hayati, mutu, serta kepatuhan terhadap regulasi internasional, seperti standar mutu pangan dan keamanan pangan (Kementerian Pertanian Republik Indonesia, 2024). Kepuasan yang tinggi tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga mendukung keberlanjutan ekspor pala. Sebaliknya layanan yang lambat, berbelit-belit atau kurang memenuhi harapan eksportir akan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengganggu kelancaran operasional ekspor.

Violani (2023), berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas pelanggan Skuy Burgerin di Bukittinggi. Efendi (2024), dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan, kepuasan pengunjung Agrowisata Sawah Sumber Gempong, dengan analisa CSI sebesar 82,03 persen yang terletak pada interval 76,61 persen-<88,30 persen berarti termasuk dalam kategori pelayanan baik, sehingga pelanggan merasa puas atas kinerja pelayanan Agrowisata Sawah Sumber Gempong.

Dalam penelitian tentang kinerja layanan BKHIT Jawa Timur menentukan isu utama terkait performa institusi dan pengaruhnya terhadap peningkatan ekspor pala sehingga penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis kinerja layanan BKHIT Jawa Timur yang menjadi prioritas perbaikan (2) Menganalisis tingkat kepuasan mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur dan (3) Menganalisis pengaruh kinerja layanan BKHIT Jawa Timur terhadap kepuasan dan loyalitas mitra eksportir pala.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) Kinerja layanan BKHIT Jawa Timur berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mitra eksportir pala dalam upaya mengatasi NNC (H1) (2) Kepuasan mitra eksportir pala berpengaruh

positif dan signifikan terhadap loyalitas dalam menggunakan layanan BKHIT Jawa Timur (H1) (3) Kepuasan mitra eksportir pala berperan sebagai intervening dalam hubungan antara kinerja dan loyalitas mitra eksportir pala (H1).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling. Sumber data berasal dari sumber primer sebanyak 36 responden dan sumber sekunder sebanyak 19 perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data, dengan wawancara dan observasi serta kuesioner terhadap eksportir pala. Analisis data yang digunakan adalah: 1) Analisa Importance-Performance Analysis (IPA), Menurut Martilla & James (1977), perhitungan IPA dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad Y_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad X_i = \frac{\sum_{i=1}^p X_i}{p} \quad Y_i = \frac{\sum_{i=1}^p Y_i}{p}$$

Keterangan :

Yi = Skor rata-rata tingkat kepentingan indikator ke-i

Xi = Skor rata-rata tingkat kinerja layanan indikator ke-i

n = Jumlah responden

p = Jumlah indikator

2) Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dengan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \left( \frac{\sum (Wi \times Si)}{\sum Wi} \right) \times 100\% \quad CSI = \left( \frac{\sum (WS \times SS)}{\sum WS} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

Wi = Bobot dari setiap indikator yang dinilai pelanggan

Si = Skor kepuasan pelanggan terhadap indikator tersebut

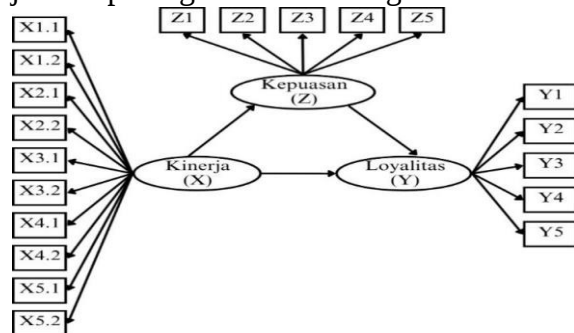
Penilaian CSI menurut Prasetyo *et al* (2016), sebagai berikut:

- 0persen–20persen: Sangat tidak puas
- 20,1persen–40persen : Tidak puas
- 40,1persen–60persen : Cukup Puas
- 60,1persen–80persen : Puas

e. 80,0persen–100persen : Sangat puas

3) Untuk menganalisis ketiga variabel yaitu Kinerja, Kepuasan dan Loyalitas digunakan analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS), menurut Ghozali (2017), menerangkan tentang SEM PLS, yaitu teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan kompleks antara variabel laten (tidak dapat diukur) dengan variabel terukur (indikator). Berdasarkan diagram jalur digunakan evaluasi dua model yaitu model pengukuran dan model struktural.

Diagram Jalur, secara rinci diagram jalur dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Jalur Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dengan Indikatornya

Keterangan:

Kinerja:

X1= Keandalan

X2= Jaminan

X3= Bukti Fisik

X4= Empati

X5= Daya Tanggap

Kepuasan:

Z1= Kejelasan Informasi dan SOP

Z2= Teknologi Aplikasi Digital

Z3= Sarana dan Prasarana

Z5= Kompetensi Petugas Layanan

Loyalitas:

Y1= Komitmen

Y2= Kepercayaan

Y3= Kepatuhan

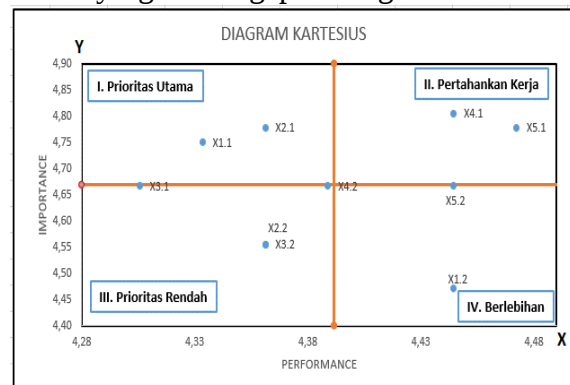
Y4= Semangat Ekspor

Y5= Pengaduan

Sedangkan 10 indikator kinerja layanan BKHIT Jawa Timur terhadap mitra eksportir pala dengan pertanyaan (atribut) yang ditunjukkan pada tabel 1.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis kinerja layanan BKHIT Jawa Timur dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), analisa IPA merupakan analisis kuadran yang dikelompokkan menjadi 4 bagian dengan pembatas garis dari sumbu X (performance) dan sumbu Y (Importance) yang merupakan hasil dari rata-rata dari jumlah skor masing-masing sumbu (Akbar & Fauzy, 2024).. Hasil analisa IPA telah menunjukkan bahwa, rata-rata performance sumbu X adalah 4,39. Sedangkan rata-rata importance sumbu Y adalah 4,67 yang digunakan untuk menentukan garis sumbu yang membagi pada diagram kartesius.



Gambar 2. Diagram Kartesius Perhitungan IPA

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Kuadran I adalah indikator prioritas utama yang sangat penting menurut mitra eksportir pala, adalah Layanan yang diberikan oleh BKHIT Jawa Timur sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditentukan, dan Petugas BKHIT Jatim memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang baik dalam menangani proses ekspor pala, mendapat penilaian kurang sesuai dengan ekspektasi responden. Hal ini bisa disikapi melalui perbaikan dengan cara mengadakan pelatihan maupun bimbingan teknis kepada seluruh pegawai pelayanan

operasional, terutama pelayanan operasional di wilayah kerja. Hal ini sangat penting dilakukan sebagai upaya harmonisasi dengan indikator yang ada di kuadran IV yaitu terkait layanan online dan inovatif.

Tabel 1. Indikator Kinerja Layanan BKHIT Jatim terhadap Mitra Eksportir Pala

| Indikator kinerja layanan ekspor pala   |                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>X1 Reliability (Keandalan)</b>       |                                                                                                                          |
| 1                                       | Layanan yang diberikan oleh BKHIT Jatim sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditentukan                          |
| 2                                       | Dengan sistem layanan digital online (iQFAST/S-Tech) bisa mempercepat proses penyelesaian dokumen                        |
| <b>X2 Assurance (Jaminan)</b>           |                                                                                                                          |
| 1                                       | Petugas BKHIT Jatim memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang baik dalam menangani proses ekspor pala               |
| 2                                       | Aplikasi layanan digital online efektif, efisien, transparan dan nyaman serta mempercepat proses layanan                 |
| <b>X3 Tangibles (Bukti Fisik)</b>       |                                                                                                                          |
| 1                                       | Fasilitas fisik yang di sediakan (seperti gedung, ruang tunggu, peralatan, dan parkir) dalam kondisi baik dan bermanfaat |
| 2                                       | Aplikasi layanan digital online dan wifi yang di sediakan dalam kondisi baik dan bermanfaat                              |
| <b>X4 Empathy (Empati)</b>              |                                                                                                                          |
| 1                                       | Petugas BKHIT Jatim bersikap ramah, peduli, dan memahami kebutuhan mitra eksportir pala                                  |
| 2                                       | Petugas melayani dengan penuh perhatian dan tidak terburu-buru serta menghargai eksportir pala                           |
| <b>X5 Responsiveness (Daya Tanggap)</b> |                                                                                                                          |
| 1                                       | Petugas BKHIT Jatim sigap dan cepat dalam membantu penyelesaian masalah NNC yang dihadapi oleh mitra eksportir pala      |
| 2                                       | Petugas BKHIT Jatim sangat respons terhadap setiap pengaduan NNC yang di ajukan oleh eksportir                           |

### Hasil Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisa CSI digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan kinerja layanan BKHIT Jawa Timur. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan CSI, menunjukkan bahwa persepsi/ kinerja (MSS) tertinggi terjadi pada X.5.1 yaitu nilainya 44,7 persen”, sedangkan kinerja terendah terjadi pada X.3.1 yaitu nilainya 43,1 persen”, Selain itu indikator kinerja yang nilai hasilnya sama adalah X2.1, X2.2, X3.2 nilainya 43,6 persen, dan indikator X1.2, X4.1, X5.2, yaitu 44,4 persen. Hasil perhitungan rata-rata index kepuasan pelanggan yang telah dilakukan menggunakan CSI sebesar 87,83 persen, berdasarkan pendapat Prasetyo *et al*, 2016, pada penilaian CSI, interval tersebut berada pada rentang skala 80,1 persen sampai dengan 100,0 persen, yang menunjukkan bahwa index kepuasan pelanggan masih berada pada kategori sangat puas, Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mitra eksportir pala melebihi ekspektasi

terhadap layanan yang diberikan, Hal tersebut selaras dengan teori kepuasan pelanggan dari Parasuraman, (1988), yang menyatakan bahwa, kepuasan terjadi ketika kinerja aktual (perceived performance) melebihi ekspektasi pelanggan (expectation). Sedangkan kekurangan nilai 12,17 persen dari 100 persen disebut gap research, yang menunjukkan terdapat kesenjangan atau kurang puas.

### Hasil Analisa Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)

SEM-PLS adalah teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan kompleks antara variabel laten (tidak dapat diukur secara langsung) dengan variabel terukur (indikator). Berdasarkan diagram jalur akan digunakan evaluasi dua model yaitu model pengukuran dan model struktural (Nurhalizah, 2023).

Model Pengukuran (Outer Model), model pengukuran dengan indikator yang mencakup empat jenis pengujian utama,

yaitu: (a) Uji Validitas Konvergen. Hasil perhitungan dengan validitas konvergen bahwa, rata-rata nilai indikator kinerja: 0,777, kepuasan: 0,896 dan loyalitas: 0,867, sehingga menunjukkan masing-masing indikator nilai loading factor  $\geq 0,7$ , hasil tersebut menggambarkan nilai memiliki korelasi yang kuat dan valid. (b) Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity). Hasil perhitungan nilai cross loading rata-rata kinerja: 0,756, kepuasan: 0,709 dan loyalitas: 0,761, menunjukkan bahwa nilai cross loading setiap indikator lebih tinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya (validitas diskriminan), sehingga validitas diskriminan dianggap terpenuhi. (c) Uji Reliabilitas Komposit (Composite Reliability) dan Cronbach's Alpha, kinerja, kepuasan dan loyalitas mitra eksportir pala mendapatkan nilai Cronbach's alpha dan komposit reliability sebesar  $\geq 0,70$ , berarti dinyatakan valid. Hasil perhitungan Composite Reliability dan Cronbach's alpha yang ditampilkan pada tabel 2 dibawah ini. (d) Uji Average Variance Extracted (AVE) terdapat 3 indikator pada masing-masing variabel. Nilai Average Variance Extracted (AVE) dapat ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 2. Hasil Reliabilitas Komposit (Composite Reliability) dan Cronbach's Alpha

|               | Reliabilitas Komposit | Cronbach's alpha |
|---------------|-----------------------|------------------|
| Kinerja (X)   | 0.928                 | 0.927            |
| Loyalitas (Y) | 0.921                 | 0.918            |
| Kepuasan (Z)  | 0.946                 | 0.939            |

Tabel 3. Hasil Perhitungan Average Variance Extracted (AVE)

| Variabel     | Average Variance Extracted (AVE) |
|--------------|----------------------------------|
| Kinerja (X)  | 0.705                            |
| Loyalitas(Y) | 0.752                            |
| Kepuasan(Z)  | 0.806                            |

Model Struktural (Inner Model), model struktural untuk mengukur kebaikan dari model struktural dengan nilai koefisien determinasi uji R Square ( $R^2$ ) dan uji

predictive relevance. Hasil perhitungan koefisien determinan atau R Square ( $R^2$ ) diperoleh sebagai berikut: kepuasan (Z): 0,590, loyalitas (Y): 0,894, nilai  $R^2 = 0,590 \geq 0,50$  sehingga dapat dinyatakan valid, menurut Hair *et al.* (2014), nilai kriteria  $R^2$  adalah cukup baik atau moderat. maka hipotesis ( $H_0$ ) dinyatakan ditolak dan ( $H_1$ ) dinyatakan diterima. Pada hasil ini menunjukkan interpretasi indikator kepuasan dapat dijelaskan oleh indikator kinerja sebesar 59,0 persen sedangkan 41,0 persen dijelaskan oleh indikator lain diluar yang diteliti. Pada uji R Square ( $R^2$ ) untuk indikator loyalitas sebesar 0,894, nilai  $R^2 = 0,894 \geq 0,25$  dapat dinyatakan valid, menurut Hair *et al.* (2014) nilai kriteria  $R^2$  tersebut adalah Substansial atau kuat. maka hipotesis ( $H_0$ ) dinyatakan ditolak dan ( $H_1$ ) dinyatakan diterima. Pada hasil ini menunjukkan interpretasi indikator loyalitas dapat dijelaskan oleh indikator kinerja dan kepuasan sebesar 89,4persen sedangkan 10,6 persen dijelaskan oleh indikator lain diluar yang diteliti. (b) Uji Predictive relevance Q Square ( $Q^2$ ), (b) Pada uji Q Square ( $Q^2$ ) dalam perhitungannya tersebut didapatkan hasil pada formulasi hitungan sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Perhitungan Q Square ( $Q^2$ )

| Q Square ( $Q^2$ )                                          |
|-------------------------------------------------------------|
| $Q^2 = 1 - ((1 - R_1^2) * (1 - R_2^2) * ... * (1 - R_p^2))$ |
| $Q^2 = 1 - ((1 - 0,590) * (1 - 0,894))$                     |
| $Q^2 = 1 - 0,10956$                                         |
| $Q^2 = 0,95654$                                             |

Hasil yang diperoleh dari nilai Q Square ( $Q^2$ ) yaitu sebesar 0, 95654 sehingga dinyatakan valid dan nilai  $Q = 0,95654 > 0$ . menurut (Hair *et al.*, 2014) nilai kriteria  $Q^2$  tersebut adalah predictive relevance. Interpretasi dari hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator pada konstruk eksogen memiliki kemampuan prediktif terhadap indikator-indikator pada konstruk endogen. (c) Uji Path Koefisien (Path coefficients), Uji path koefisien adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh langsung

suatu variabel terhadap variabel lain dalam model struktural Ervina *et al.*, (2023). Koefisien jalur (path coefficient) ini menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antar variabel, nilai

positif (searah) atau negatif (berlawanan arah). Seperti ditunjukkan tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5. Nilai perhitungan Path Koefisien

|                               | Path coefficients | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values |
|-------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| KEPUASAN (Z) -> LOYALITAS (Y) | 0.518             | 0.525           | 0.140                      | 3.694                    | 0.000    |
| KINERJA (X) -> KEPUASAN (Z)   | 0.767             | 0.774           | 0.092                      | 8.291                    | 0.000    |
| KINERJA (X) -> LOYALITAS (Y)  | 0.508             | 0.500           | 0.141                      | 3.613                    | 0.000    |

Pada tabel 5 di atas, pada Kinerja X) -> Kepuasan (Z), menunjukkan bahwa kinerja (X) memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan (Z). Semakin baik kinerja, semakin tinggi tingkat kepuasan. Koefisien 0,767 berarti setiap kenaikan 1 satuan pada kinerja akan meningkatkan kepuasan sebesar 76,7 persen, dengan asumsi variabel lain konstan. Selanjutnya kepuasan (Z) -> Loyalitas (Y), menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Koefisien 0,518, berarti semakin puas pelanggan, semakin tinggi kemungkinan mereka akan loyal dengan nilai 51,8 persen. Kemudian kinerja X) -> Loyalitas (Y), menunjukkan bahwa, kinerja juga secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas, namun sedikit lebih kecil dibanding pengaruh tidak langsung melalui kepuasan (Y), yaitu 50,8 persen. Ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja penting bagi loyalitas, kepuasan sebagai mediator juga memainkan peran penting. (d) Total Effect (Path Analysis), adalah jumlah dari efek langsung (direct effect) dan efek tidak langsung (indirect effect) dari suatu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Effect langsung (direct effect): Kinerja (X) → loyalitas (Y) = 0,508, Effect tidak langsung (indirect effect): kinerja → kepuasan → loyalitas. Pengaruh tidak langsung =  $0,767 \times 0,518 = 0,397$ . Total effect pengaruh Kinerja → Loyalitas  $0,508 + 0,397 = 0,905$ .

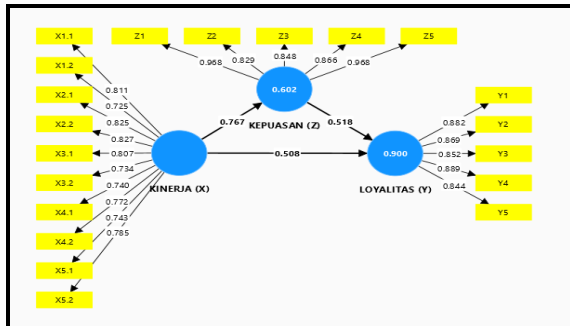
Uji Variance Accounted For (VAF), adalah ukuran yang digunakan untuk

menentukan tingkat mediasi dalam sebuah model, yang menunjukkan berapa persen dari total pengaruh (total effect) yang dijelaskan oleh efek tidak langsung atau melalui mediator Manurung *et al.*, (2024). Kinerja signifikan sebagai variabel mediasi dengan P-value  $0,001 < 0,05$ . Kinerja (X) -> Kepuasan (Z) -> Loyalitas (Y) mempunyai pengaruh mediasi sebesar 0,397 dan mempunyai pengaruh total Kinerja (X) -> Loyalitas (Y) = 0,905, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{"VAF=" ("Indirect Effect" / "Direct Effect" )} \times 100\% = (0,397 / 0,905) \times 100\%$$

$$\text{VAF} = 43,87 \text{ persen}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai VAF sebesar 43.87 persen menunjukkan bahwa pengaruh kinerja terhadap loyalitas dimediasi secara parsial oleh kepuasan pelanggan. (f). Diagram Jalur (path diagram), dalam Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) adalah representasi visual dari hubungan antara konstruk laten dan indikator dalam model. Menurut Hair *et al.* (2014), diagram jalur membantu peneliti dalam memahami dan menjelaskan hubungan sebab-akibat yang kompleks secara visual dan numerik.



Gambar 3. Diagram jalur kinerja layanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas  
Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Diagram jalur adalah pemodelan hubungan antar variabel yang menguji hubungan kausal antara faktor-faktor dari kinerja layanan yang memengaruhi terhadap kepuasan dan berakibat kepada loyalitas pelanggan/pengguna jasa layanan. Pada diagram jalur ini diperoleh hasil analisa sebagai berikut :

1. Kinerja layanan BKHIT Jatim (X) terhadap kepuasan mitra eksportir pala (Z) dengan koefisien jalur: 0,767 hal ini menunjukkan bahwa, kinerja berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan mitra eksportir pala (Z). Setiap peningkatan kinerja akan meningkatkan kepuasan mitra eksportir pala sebesar 76,7 persen.
2. Kepuasan (Z) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) dengan koefisien jalur: 0,518, hal itu berarti kepuasan mitra eksportir pala berpengaruh positif dan moderat terhadap Loyalitas. Ketika mitra ekpostir pala merasa puas, maka loyalitas mereka terhadap layanan meningkat sebesar 51,8 persen.
3. Kinerja layanan (X) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) dengan nilai koefisien jalur: 0,508, hal itu berarti bahwa kinerja layanan juga memiliki pengaruh langsung terhadap Loyalitas mitra eksportir pala, meskipun nilainya lebih rendah dibanding pengaruh tidak langsung melalui kepuasan yaitu 50,8 persen.
4. Kepuasan (Z) = 0,602, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra eksportir pala sebesar 60,2 persen, dan sisanya 39,8 persen merupakan faktor diluar model.

5. Loyalitas (Y) = 0,900, menunjukkan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh kinerja dan kepuasan sebesar 90 persen, berarti kemampuan prediksi yang sangat kuat dari model terhadap loyalitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisa IPA, BKHIT Jawa Timur perlu memprioritaskan untuk memperbaiki layanan terhadap eksportir, dengan cara memberikan pelatihan atau bimbingan teknik kepada seluruh pegawai terutama di bagian pelayanan operasional terkait dengan prosedur dan ketepatan waktu pemeriksaan dan pengetahuan teknis dalam pelaksanaan ekspor
2. Hasil analisa CSI, tingkat kepuasan mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan BKHIT Jatim rata-rata sebesar 87,83 persen, berarti tingkat kepuasan mitra eksportir pala berada pada tingkat sangat puas. Sedangkan nilai selisih 12,17 persen, adalah gap research yang menunjukkan adanya kesenjangan atau hal-hal yang belum dinilai.
3. Hasil perhitungan SEM-PLS, Outer model diperoleh angka pada variabel kinerja, kepuasan dan loyalitas, pada perhitungan AVE bernilai  $> 0,7$ , yang berarti menunjukkan sangat kuat dan reliabel, begitu pula dalam perhitungan reliabilitas komposit dan cronbach's alpha juga bernilai  $> 0,7$ , sehingga dinyatakan valid dan sangat reliabel atau mendekati sempurna. Kemudian pada Inner model perhitungan R Square ( $R^2$ ) = 0,894, menunjukkan model sangat kuat, Q Square ( $Q^2$ ) = 0,95654, yang menyatakan Predictive relevance besar. Begitu pula pada path koefisien, kepuasan  $\rightarrow$  loyalitas: 0,518, kinerja  $\rightarrow$  kepuasan: 0,767, kinerja  $\rightarrow$  loyalitas: 0,508. Kemudian angka VAF: 43,87 persen.

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. R. H., & Fauzy, A. (2024). *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap*

- Pelayanan Statistik Terpadu dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di BPS RI: Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Statistik Terpadu dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di BPS RI. Emerging Statistics and Data Science Journal*, 2(3), 354-367.
- Atici, C. (2013). *Food Safety Regulations and Export Responses of Developing Countries: The Case of Turkey's Fig and Hazelnut Exports*. Food and Agriculture Organization (FAO).
- Efendi, M. Y. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Sawah Sumber Gempong, Mojokerto*. Jember: Universitas Negeri Jember.
- Ervina, E., Ferdinand, F., & Meitiana, M. (2023). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pos Indonesia Kantor Pos Palangka Raya*. Edunomics Journal, 4(2), 144-166.
- Ghozali, Imam, (2016), *Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*, edisi 7. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Cham: Springer Nature.
- Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2024). *Rencana Strategis Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur Tahun 2024*. Retrieved from <https://ppid.karantinaindonesia.go.id/doc/36/Renstrapersen20BKHITpersen20Jatimpersen202024.pdf>.
- Manurung, C. R., Rosida, R., & Sarwoto, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi: Studi Kasus pada Follower Instagram Scarlett*. Management And Business Progress, 3(1), 94-106.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis (IPA). *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Nurhalizah, S. (2023). *Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi (Doctoral dissertation, Fakultas Sains Dan Teknologi)*.
- Nurohmah, E. A., & Ulinnuha, M. A. (2025). *Pengaruh Responsivitas Petugas, Transparansi Biaya, Kejelasan Prosedur dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. ALTAMKIN: Jurnal Ekonomi Berbasis Pemberdayaan Masyarakat, 1(2), 76-85.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64, 12-40. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Prasetyo, J. A. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi kasus pada Kantor Pos Processing Center Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Rivai, N. I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Efisiensi dan Responsivitas Birokrasi*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.

<https://doi.org/10.18343/jipi.28.2.209>

Samhina, L. N. (2023). *Daya Saing Biji Pala Indonesia di Pasar Internasional*. Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia (JIPI), 28(2), 209-221. Retrieved from

Violani, V. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Kedai Skuy Burgerin di Bukittinggi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.