

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	63
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	64
Tabel 4.3 Uji validitas variabel <i>tangible</i> .....	65
Tabel 4.4 Uji validitas variabel <i>reliability</i> .....	66
Tabel 4.5 Uji validitas variabel <i>responsiveness</i> .....	66
Tabel 4.6 Uji validitas variabel <i>assurance</i> .....	67
Tabel 4.7 Uji validitas variabel <i>assurance</i> .....	68
Tabel 4.8 Uji validitas variabel kepuasan pengguna jasa .....	69
Tabel 4.9 Kategori nilai rata-rata (mean) instrumennya .....	70
Tabel 4.10 Deskripsi variabel <i>tangible</i> .....	70
Tabel 4.11 Deskripsi variabel <i>reliability</i> .....	72
Tabel 4.12 Deskripsi variabel <i>responsiveness</i> .....	74
Tabel 4.13 Deskripsi variabel <i>assurance</i> .....	76
Tabel 4.14 Deskripsi variabel <i>emphaty</i> .....	78
Tabel 4.15 Deskripsi variabel kepuasan pengguna jasa .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>The Mental Purchasing Process</i> .....	34
Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan menikmati jasa tersebut. Mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan. Walaupun memiliki berbagai produk layanan yang baik, namun semua hal di atas belum tentu membuat customer terpuaskan. Tingkat kepuasan customer sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai berikut (Philip Kotler, 1995, hlm 46) Kepuasan adalah tingkat persaan seseorang setelah menmbandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut public Zeitham dan Bitner (2004) dan Engel et al., (1987) mengatakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan merupakan dampak dari hasil penilaian pelanggan atas kualitas layanan dan nilai

yang ditawarkan oleh perusahaan. Tjiptono (2005) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, word of mouth, pembelian ulang, loyalitas, pangsa pasar dan profitabilitas. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang tidak puas akan menimbulkan perasaan sentiment terhadap barang/jasa yang telah dibeli dan kecil peluang untuk melakukan pembelian ulang. Sebaliknya pelanggan yang merasakan kepuasan atas kualitas layanan yang diberikan perusahaan akan memunculkan sifat positif dan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa atas perusahaan. Adanya sikap positif dan rasa kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi (Undang-Undang 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran). Pelabuhan merupakan fasilitas strategis pada suatu wilayah atau daerah yang pengelolaanya memiliki 2 peran, yaitu

peran pelayanan publik (public service) dan peran untuk memupuk keuntungan (profit oriented) untuk kelangsungan pelayanan jasa kepelabuhanan,

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk untuk mengelola pelabuhan-pelabuhan yang diusahakan pada Kawasan Timur Indonesia (Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 1993). Jumlah pelabuhan yang diusahakan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) adalah sebanyak 18 Pelabuhan Cabang, 3 Terminal Petikemas, 3 Unit Pelayanan Kepelabuhanan dan 3 Pelabuhan Kawasan, yang tersebar di 10 provinsi di Kawasan Timur Indonesia. Dalam fungsi dan perannya yang dahulu sebagai port operator, PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) diberikan hak monopoli oleh pemerintah untuk mengelola pelabuhan yang diusahakan sehingga tidak ada pilihan bagi konsumen untuk menggunakan jasa kepelabuhanan pada pelabuhan lain.

Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor: 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan Peraturan Pemerintah Nomor: 61 tahun 2010 tentang Kepelabuhanan, terjadi perubahan peran dan fungsi dari PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero), yang semula adalah sebagai port operator hanya menjadi terminal operator karena beberapa fungsinya diambil alih oleh badan pemerintah yang dibentuk untuk itu, yaitu Badan Otoritas Pelabuhan.

Saat ini konsumen memiliki hak untuk menggunakan jasa kepelabuhanan pada terminal-terminal yang ada di pelabuhan. Sehingga saat ini munculah kompetitor dan pesaing bagi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) dalam pengelolaan pelabuhan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya perubahan perilaku pelayanan kepada para konsumen jasa kepelabuhanan, dari yang tidak peduli menjadi harus memperhatikan kualitas produk jasa kepelabuhanan yang diberikan dan memperhatikan kualitas layanan jasa kepelabuhanan yang diberikan. Hal ini untuk mencegah beralihnya konsumen pengguna jasa kepelabuhanan yang selama ini menggunakan jasa kepelabuhanan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) kepada kompetitor lain.

Terminal Petikemas Palaran samarinda adalah salah satu unit kerja dari PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) yang khusus mengelola dan mengusahakan jasa pelabuhanan bongkar muat petikemas yang terdapat di Pelabuhan Samarinda. Dalam proses pelayanannya, pengguna jasa sangat menuntut suatu pelayanan jasa bongkar muat petikemas yang cepat, lancar dan aman. Bila kinerja bongkar muat petikemas yang diterima jauh lebih rendah dari harapan customer, maka akan muncul ketidakpuasan yang akan berdampak terhadap loyalitas customer. Namun apabila pelayanan yang diterima oleh customer melebihi harapan mereka, maka customer dimaksud akan sangat puas dan customer yang sangat puas tersebut akan tetap loyal

dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dan kinerja yang dirasakan.

Secara tegas menurut Zeithaml & Berry (1995) dan Cronin & Taylor (1994), dinyatakan bahwa kepuasan customer ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu ; penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mencoba mengangkat tema dan menganalisa **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas Pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang tersebut maka masalah pokok yang akan diteliti adalah:  
Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda?

Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*), secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda?

Faktor dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda

Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa

bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda

Untuk mengetahui faktor dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan strategi perusahaan, sehingga manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk manajemen Terminal Petikemas Palaran Samarinda dalam mengambil keputusan strategis yang berhubungan dengan pelayanan yang langsung dirasakan oleh konsumen sehingga kepuasan serta loyalitas pelanggan masih bertahan sehingga dapat mengembangkan konsep strategi perusahaan yang efektif sehingga target kinerja organisasi dapat tercapai.

Memberikan kontribusi akademis kepada berbagai pihak terutama bagi ilmu pengetahuan dan pengembangan konsep kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan fisik (*tangible*), kehandalan

(*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*)

Sebagai bahan referensi bagi peneliti mendatang yang berminat dalam bidang kajian yang sama terutama kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Penelitian Terdahulu**

##### **Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007)**

Penelitian berjudul Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar yang dilakukan oleh Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar, untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (reliability), ketangguhan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar dan untuk mengetahui pengaruh keandalan (reliability), ketangguhan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden dengan pemilihan menggunakan nonprobability sampling, yaitu dengan cara aksidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah

analisis linera berganda, yang didahului dengan menghitung rata-rata dan standar deviasi.

Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. (1) tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada <sup>8</sup> dalam kategori tingkat kepuasan tinggi dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) ( $X_1$ ), faktor ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_2$ ), faktor keyakinan (*assurance*) ( $X_3$ ), faktor empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), dan faktor berwujud (*tangibel*) ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_2$ ), faktor keyakinan (*assurance*) ( $X_3$ ), faktor empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), dan faktor berwujud (*tangibel*) ( $X_5$ ) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) ( $X_1$ ) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

**Nisrul Irawati dan Rina Primadha (2008)**

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Brand Image* Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Pirngadi Di Medan, yang dilakukan Nisrul Irawati dan Rina Primadha bertujuan untuk apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangibles*) yang diberikan oleh Rumah Sakit Pemerintah Dr. Pirngadi Medan berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *non probability sampling* dengan menggabungkan metode sampling *purposive* dan sampling kuota. Dalam menentukan responden yang akan dijadikan sampel, digunakan metode sampling aksidental. Pada penelitian ini kriteria yang ditetapkan untuk sampel adalah pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam kelas umum (Non-Askes dan Non-Kartu Sehat) yang telah menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan minimal dua kali kunjungan, berusia 17-60 tahun, sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik. Peneliti menetapkan kuota sampel sebanyak 60 orang. Selain itu penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial (Metode Analisis Regresi Berganda) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas (*reliability*,

*responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap variabel terikat (*Brand Image* Rumah Sakit) akan digunakan metode analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian didapati bahwa secara bersama-sama (serentak) variabel-variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) yaitu berupa reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Image* RumahSakit Dr. Pirngadi Medan. Berdasarkan hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 12.492$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $12.492 > 2.39$  dengan demikian hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **Landasan Teori**

### **Petikemas**

Petikemas adalah peti atau kotak yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ISO (United Nations, 1978) sebagai alat atau perangkat pengangkutan barang (Revisi Keputusan Menteri Perhubungan No. KM74 Tahun 1990). Petikemas adalah sebuah kotak besar terbuat dari bahan campuran baja dan tembaga dengan pintu yang dapat dikunci dan pada setiap sisinya dipasang sebuah fitting sudut dan kunci putar sehingga antara satu Petikemas dengan Petikemas lainnya dapat dengan mudah disatukan atau dilepaskan. Pada tempat pengiriman, barang-barang dengan satuan yang lebih

kecil dimasukkan kedalam Petikemas kemudian dikunci untuk siap dikirimkan.

Dengan meningkatnya pengangkutan barang menggunakan *Petikemas* atau Petikemas dan dibangunnya terminal-terminal Petikemas Indonesia, maka Direktur Jenderal Bea dan Cukai dengan surat No. S-263/BC/1981 tanggal 3 Juli 1981 telah menetapkan ketentuan tentang penanganan dan penyelesaian Petikemas serta barang barang yang diangkut dengan menggunakan Petikemas sebagai berikut :

**a. Pengertian Petikemas**

Berdasarkan *Customs Convention on Petikemass* 1972, yang dimaksud dengan petikemas adalah alat untuk mengangkut barang yang :

- Seluruhnya atau sebagian tertutup sehingga berbentuk peti atau karet dan dimaksud untuk diisi barang yang akan diangkut.
- Berbentuk permanen dan kokoh sehingga dapat dipergunakan berulang kali untuk pengangkutan barang
- Dibuat sedemikian rupa sehingga memungkinkan pengangkutan barang dengan suatu kendaraan tanpa terlebih dulu dibongkar kembali
- Dibuat sedemikian rupa untuk langsung dapat diangkut, khususnya apabila dipindah dari satu ke lain kendaraan

- Dibuat sedemikian rupa sehingga mudah diisi dan dikosongkan
- Mempunyai isi diukur bagian dalam sebesar 1 m atau lebih
- Dalam pengertian *Petikemas* termasuk perlengkapan dan peralatan untuk *Petikemas* yang diangkut bersama-sama dengan *Petikemas* bersangkutan
- Dalam pengertian *Petikemas* tidak termasuk kendaraan atau suku cadang kendaraan atau alat kemas.
- Petikemas dibuat kokoh/kuat dan dilengkapi dengan pintu yang dikunci dari luar. Semua bagian dari Petikemas termasuk pintunya tidak dapat dilepas atau dibuka dari luar tanpa meninggalkan bekas nyata.
- Pada pintu disediakan tempat pemasangan segel sedemikian rupa sehingga apabila dikunci dan dibubuhi segel, tidak dimasukkan atau dikeluarkan barang tanpa meninggalkan bekas yang nyata atau tanpa merusak materai.

#### **b. Jenis-jenis Petikemas**

Sesuai dengan tipe dan penggunaannya maka jenis-jenis petikemas dapat dibedakan sebagai berikut:

- General Cargo container (Closed Container)

Peti kemas yang memiliki bentuk tertutup dengan sebuah pintu di belakang untuk memasukkan/mengeluarkan muatan, serta digunakan untuk mengangkut muatan umum (general cargo).

Petikemas yang termasuk dalam general cargo adalah :

- General purpose container, petikemas yang biasa dipakai untuk mengangkut muatan umum (general cargo)
- Open side container, petikemas yang bagian sampingnya dapat dibuka untuk memasukkan dan mengeluarkan barang yang karena ukuran atau beratnya lebih mudah dimasukkan atau dikeluarkan melalui samping petikemas.
- Open top container, yaitu petikemas yang bagian atasnya dapat dibuka agar barang dapat dimasukkan atau dikeluarkan lewat atas. Tipe petikemas ini diperlukan untuk mengangkut barang berat yang hanya dapat dimasukkan lewat atas dengan menggunakan Derek (crane)

- Dry Bulk Container

Peti kemas yang dipergunakan khusus untuk mengangkut muatan berbentuk curah kering yang tidak dikemas, dimana terdapat lubang-lubang pada bagian atas serta bawahnya sebagai jalan masuk dan keluarnya muatan. Contoh : tepung, gandum, dan lain-lain.

- Thermal Container

Petikemas yang dipergunakan secara khusus untuk mengangkut barang-barang yang memerlukan suatu perlakuan khusus, dimana di dalamnya terdapat pengatur suhu udara guna menghindari terjadinya kerusakan atas muatan pada saat proses pengirimannya.

Sesuai dengan fungsinya maka jenis peti kemas ini terdiri dari:

- Insulated Container, yaitu petikemas yang dinding bagian dalamnya diberi isolasi agar udara dingin di dalam petikemas tidak merembes ke luar.
- Heated Container, yaitu petikemas yang dilengkapi dengan mesin pemanas agar udara di dalam petikema dapat diatur pada suhu panas yang diinginkan.
- Refrigerated/Reffer Container, yaitu petikemas yang dilengkapi dengan mesin pendingin untuk mendinginkan udara dalam petikemas sesuai dengan suhu yang diperlukan bagi barang yang mudah busuk, seperti sayuran, daging atau buah-buahan.

- Tank Container

Petikemas yang bentuknya menyerupai tanki yang terbuat dari besi baja dan digunakan mengangkut barang-barang muata

curah cair. Contoh : bahan-bahan kimia berbahaya, gas dan lain-lain sebagainya.

- Platform Container
  - Adalah petikemas yang terdiri dari lantai dasar. Petikemas yang terdiri jenis ini adalah :
    - Flat rack container, yaitu petikemas yang terdiri dari lantai dsar dengan dinding pada ujungnya. Flat rack dapat dibagi atas fixed end type (dinding pada ujungnya tidak dapat dibuka atau dilipat) dan collapsible type (dinding pada ujungnya dapat dilipat, untuk memudahkan saat diangkut dalam keadaan kosong
    - Platform based container, yaitu petikemas yang hanya terdiri lantai dasar saja dan apabila diperlukan dapat dipasang dinding, disebut juga artificial tween deck.
  - Special Container
- Adalah petikemas yang khusus dibuat untuk muatan tertentu, seperti petikemas untuk muatan ternak (cattle container) atau muatan kendaraan (car container).

### **c. Ukuran Petikemas**

Ukuran muatan dalam pembongkaran/pemuatan kapal petikemas dinyatakan dalam TEU (Twenty foot Equivalen Unit). Oleh karena

ukuran standar dari petikemas dimulai dari panjang 20 feet, maka satu petikemas 20' dinyatakan sebagai 1 TEU dan petikemas 40' dinyatakan sebagai 2 TEU. Badan International Standar Organization (ISO), telah menetapkan ukuran-ukuran petikemas sebagai berikut :

- Petikemas ukuran 20 feet

- Ukuran luar : 20' (P) x 8' (L) x 8,6' (T) atau  
: 6,058 m x 2,438 m x 2,591 m
- Ukuran dalam : 5,919 m X 2,340 m x 2,380 m
- Kapasitas : 33 Cbm
- Pay load : 22,1 Ton

- Petikemas ukuran 40 feet

- Ukuran luar : 40' (P) x 8' (L) x 8,6' (T) atau  
: 12,192 m x 2,438 m x 2,591 m
- Ukuran dalam : 12,045 m X 2,309 m x 2,379 m
- Kapasitas : 67,3 Cbm
- Pay load : 27,396 Ton

**d. Kegunaan Petikemas**

Petikemas (*Petikemas*) digunakan untuk pengangkutan barang :

- Dari luar negeri/luar dari pabean (*impor*)
- Ke luar negeri/luar dari pabean (*ekspor*)
- *Interinsuler* apabila sudah dipenuhi persyaratan-persyaratan *impor*

**e. Status Muatan Peti Kemas**

- Full Container Load (FCL)

Status peti kemas dimana muatan-muatan yang terdapat di dalamnya hanya dimiliki oleh satu orang pemilik barang saja, sehingga pada pelaksanaan proses pengapalannya dapat langsung ditumpuk di lapangan penumpukan menunggu dimuat ke atas kapal.

- Less Than Container Load (LCL)

Status peti kemas dimana muatan-muatan yang pemilik barang, sehingga sebelum dinaikkan ke atas kapal terlebih dahulu ditumpuk di CFS (*Container Freight Station*)

#### **f. Sistem Pengapalan Peti Kemas**

- CY to CY (FCL to FCL)

Sistem pengapalan peti kemas yang dimulai dari CY pelabuhan pemuatan hingga tiba di CY pelabuhan pembongkaran, dengan demikian kondisi peti kemas yang dikirim sepenuhnya berstatus FCL

- CFS to CFS (LCL to LCL)

- Proses pengiriman peti kemas yang dimulai dari CFS pelabuhan pemuatan hingga tiba di CFS pelabuhan pembongkaran, dengan demikian kondisi peti kemas yang dikirim sepenuhnya berstatus LCL

- CFS to CY (LCL to FCL)

Muatan-muatan yang akan dikirim terlebih dahulu di *Stuffing* di CFS pelabuhan pemuatan selanjutnya dikirimkan, setelah tiba di pelabuhan tujuan ditumpuk di CY menunggu diambil oleh satu penerima barang (*Consignee*). Hal ini dapat terjadi apabila ada parta barang muatan di dalam peti kemas yang akan dikapalkan dimiliki oleh lebih dari satu orang pemilik dan diserahkan kepada seorang *consignee* di pelabuhan tujuan.

- CY to CFS (FCL to LCL)

Kondisi pengapalan seperti ini terjadi apabila di pelabuhan pemuatan peti kemas yang dikapalkan berstatus FCL, setelah tiba di pelabuhan tujuan muatan peti kemas tersebut di *stripping* untuk ditumpuk di CFS menunggu diambil *consignee* masing-masing.

- Door to Door

Salah satu sistem pengapalan peti kemas dengan menggunakan berbagai alat transportasi (Multi Moda Transport), dimana pihak pengangkut (*shipper*) bertanggung jawab mulai dari proses *stuffing* muatan di gudang pemilik barang, dikapalkan, dan tiba di pelabuhan tujuan, hingga muatan di *stripping* di gudang *consignee*.

- Port to Port

Sistem pengapalan peti kemas dimana batas tanggung jawab pihak pengangkut hanya terbatas pada periode pengiriman peti

kemas di pelabuhan permuatan hingga tiba di pelabuhan pembongkarannya.

### **Terminal Petikemas**

Terminal petikemas adalah tempat kegiatan bongkar muat khusus petikemas. Terminal petikemas didukung oleh peralatan bongkar muat yang lengkap dan modern serta dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan bongkar muat. Sesuai dengan karakteristiknya, Terminal Petikemas berbeda dari terminal konvensional yang digunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang general cargo. Suatu kapal *full Petikemas ship* tidak dianjurkan mengunjungi terminal konvensional dan melakukan kegiatan bongkar muat petikemas, karena akan berdampak terhadap tingginya *turn round time* kapal tersebut, yang dapat berakibat tingginya biaya yang harus dikeluarkan oleh pemilik kapal pada suatu pelabuhan. Fasilitas yang harus dimiliki oleh suatu terminal petikemas agar kegiatan bongkar muat yang dilaksanakannya dapat berjalan dengan lancar adalah sebagai berikut :

#### **a. Dermaga petikemas**

Dermaga pada terminal petikemas pada dasarnya tidak berbeda dari pelabuhan biasa, yaitu dermaga beton dengan jalur rel di bagian tepinya guna menempatkan *gantry crane* yang melayani

kegiatan muat bongkar Petikemas. Sedikit perbedaan dengan pelabuhan konvensional terletak pada ukuran panjang dermaga dan kemampuan menyangga beban yang harus lebih panjang dan lebih besar, karena kapal Petikemas lebih panjang dan lebih tinggi bobotnya. Demikian juga bobot *Gantry crane*, ditambah bobot Petikemas dan muatan di dalamnya, yang jauh lebih tinggi daripada *crane* dan muatan konvensional sehingga memerlukan lantai dermaga yang lebih tinggi daya dukungnya.

**b. Lapangan penumpukan petikemas**

Menyambung dan menyatu pada dermaga pelabuhan, adalah lapangan penumpukan Petikemas atau *Petikemas Yard* disingkat CY. Lapangan ini diperlukan untuk menimbun/menumpuk petikemas sebelum atau sesudah petikemas tersebut di bongkar atau akan dimuat kekapal. Dalam pengelolaannya, guna kelancaran dan keteraturan pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan Petikemas maka lapangan penumpukan Petikemas dibagi ke dalam dua bagian (*kaveling*) sebagai berikut :

- Bagian yang digunakan untuk menampung Petikemas yang baru dibongkar dari kapal dan hendak dikerjakan lebih lanjut dinamakan *Marshalling Yard Inbound*.

- Bagian untuk menampung Petikemas ekspor yang datang dari luar pelabuhan, dari *CFS*, dari *Depot Empty Petikemas* dan akan dimuat ke kapal, disebut *Marshalling Yard Outbound*.

**c. Alat Bongkar Petikemas (*Container Handling Equipment*)**

- Gantry Crane

Adalah peralatan handling peti kemas yang berfungsi mengangkat/membawa peti kemas dari bawah hingga ke atas chassis pada saat pembongkaran muatan ataupun sebaliknya.

- Transtainer

Adalah alat yang digunakan untuk menaikkan atau menurunkan peti kemas dari atau ke atas chassis pada saat pelaksanaan penumpukan (*Stacking Container*) atau peti kemas dilakukan di *Container Yard*. Alat ini mempunyai kemampuan melaksanakan proses penumpukan peti kemas hingga 5 tier (tingkat) dan 6 row (jajar)

- *Straddle Carrier*

Bentuknya hampir sama dengan transtainer hanya ukurannya yang lebih kecil dan mempunyai pergerakan yang cukup lincah ke segala arah, alat ini berfungsi dan sebagai alat penyusun/pembawa peti kemas di lapangan penumpukan dan memiliki kemampuan menumpuk terbatas hanya 2 tier (tingkat) serta 1 row (jajar)

- Travellift

Bentuk serta fungsi alat ini hampir sama dengan transtainer, perbedaannya hanya terletak pada pergerakan (manuver) serta kemampuannya dalam melaksanakan kegiatan proses penumpukan peti kemas yang terbatas hanya 3 tier (tingkat).

- *Top Loader*

Bentuk alat ini menyerupai forklift yang biasanya berfungsi mengangkat/menurunkan peti kemas di dalam proses penumpukan.

- *Head Truck*

Berfungsi menarik chassis yang membawa peti kemas dari sisi kapal ke lapangan penumpukan ataupun sebaliknya.

- *Chassis*

Memiliki fungsi sebagai alat pembawa peti kemas yang selanjutnya ditarik oleh Head Truck dan dapat juga berfungsi sebagai tempat penumpukan peti kemas sementara.

- *Fork Lift*

Berfungsi sebagai alat untuk memindahkan barang-barang yang akan ditumpuk (*Stiffing*) ataupun dibongkar (*Stripping*) dari dalam peti kemas.

## **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance*, *availability*, *durability*, *aesthetic*, *reability*, *maintainability*, *logistic*, *supprtability*, *costomer service*, *training*, *delivery*, *billing*, *shipping*, *repairing*, *marketing*, *warranty*, dan *life cycle cost*. Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk

jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan. Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh *supplier* sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa.

Lupiyoadi (2001:158) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas produk; Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan; Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Emosional; Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga; Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya; Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Perusahaan jasa harus dapat mengetengahkan secara konsisten jasa yang berkualitas lebih tinggi daripada para pesaingnya. Pelanggan (konsumen) memilih penyedia jasa dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) dengan yang diharapkan (*expected services*). Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasaan pelanggan, rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang), pendapatan perusahaan menurun dan akhirnya membahayakan kelangsungan hidup usahanya. Sebaliknya

jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas. Mereka akan menggunakan kembali jasa tersebut dan memberitahukan kepada yang lain, sehingga menjadi alat promosi yang efektif, dan kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih terjamin. Oleh karena itu penyedia jasa harus dapat mengidentifikasi keinginan konsumen dalam hal kualitas pelayanan secara umum maupun khusus.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi; (2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi

yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah tamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, maka untuk kepentingan penelitian ini dapat ditetapkan faktor-faktor yang ada relevansinya dengan penelitian ini dan disesuaikan dengan

permasalahan yang diteliti, yaitu (1) faktor keandalan (*reliability*), (2) faktor ketanggapan (*responsiveness*), (3) faktor keyakinan (*assurance*), (4) faktor empati (*emphaty*), dan (5) faktor berwujud (*tangible*).

### **Konsep Kualitas**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman (1999:9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti :

- a. performansi (*performance*) ;

- b. keandalan (*reliability*) ;
- c. mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
- d. estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Gaspersz yang dikutip Lukman (1999:146) pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.

- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terusmenerus.
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

### **Konsep Pelayanan**

Menurut Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Perusahaan sebagai sebuah lembaga bisnis yang mengejar keuntungan atas kegiatan yang dijalankannya harus pula memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Menurut Munir (1991) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Tjiptono (1998) mengemukakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Siagian (1998) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahankemudahan agar pelanggan dapat memenuhi

kebutuhannya. Payne (2000) menyatakan kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Mulyono (1993) pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Fitzsimmons & Fitz-Simmons (Soetjipto, 1997) mengatakan *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Sementara itu menurut Parasuramen *service quality* adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. (Soetjipto, 1997).

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005: 155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian

atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005: 121).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005: 156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Dari seluruh defenisi di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai sebuah tingkat kemampuan (ability) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penelitian yang dilakukan Berry dan kawan-kawan seperti dikutip Payne (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi lima aspek kunci sebagai berikut:

- a. Faktor fisik (*tangibles*): fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.
- b. Reliabilitas (*reliability*): kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten.
- c. Daya tanggap (*responsibility*): kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan.
- d. Jaminan (*assurances*): pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.
- e. Empati (*emphaty*): perhatian individual kepada pelanggan

Garvin (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:113)

mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- a. Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang

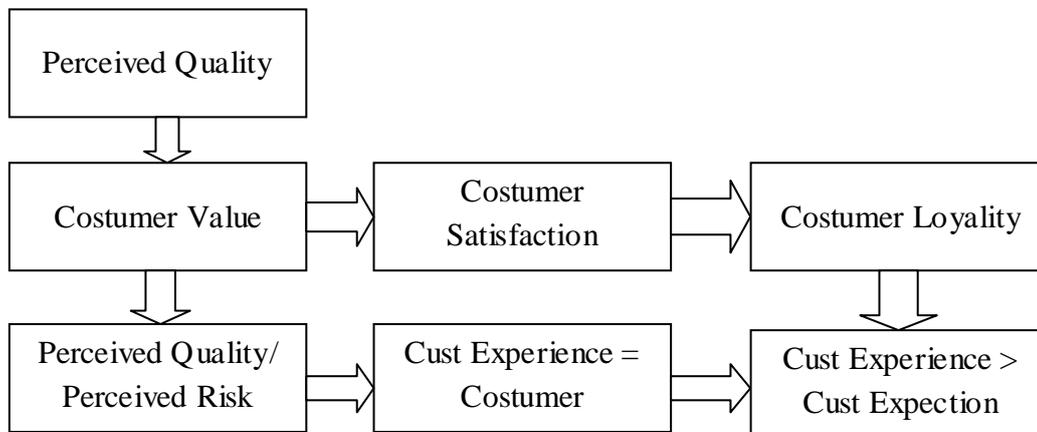
diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.

- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal

### **Perilaku Konsumen**

Kotler (1994:235) menyebutkan sebagai "*The mental purchasing process*" atau suatu proses pembelian yang menyebutkan bahwa konsumen akan puas apabila harapan dan kenyataannya sama atau dilebihkan.

Gambar 2.1 *The Mental Purchasing Process*



Sumber: Kotler (1994:235) *Principles of Marketing*.

Kebutuhan manusia, menurut Maslow (Subhas, 1997:104), dapat ditunjukkan oleh lima tingkatan yaitu: *“Physiological, safety, belongingness, self esteem, and self actualisation”*. Kebutuhan manusia selain kebutuhan fisiologis dan biologis mencakup juga kebutuhan terhadap penghargaan dan pengakuan. Peka terhadap kepentingan orang lain merupakan jalan pintas untuk memenangkan komunikasi, membuka hati yang tertutup, menarik simpati orang lain dan menarik orang lain kepada kondisi yang diinginkan. Faktor individu menuntut kepada jasa untuk memperhitungkan perasaan dan melibatkan pengakuan terhadap eksistensi manusia sebagai individu.

Assael (1994:66) menyebutkan bahwa *“Consumers learn from past experience and future behaviour is conditioned by such learning. Learning can be defined as a change in behavior occurring as a result of past experience.”*

Endrawati mengatakan pelanggan akan membeli produk yang berkualitas karena pelanggan adalah orang yang memaksimalkan nilai, dan

nilai yang diterima pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasannya terhadap suatu produk dan kebiasaan mereka untuk membeli kembali.

Dari beberapa teori tersebut menggambarkan bahwa pengalaman masa lalu dan informasi yang didengar dari orang lain dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian atau penggunaan jasa.

### **Pengukuran Kepuasan**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode

ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut:

- *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
  - *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
  - *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
  - *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
- c. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

d. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) dilakukan mengarah ke perbaikan.

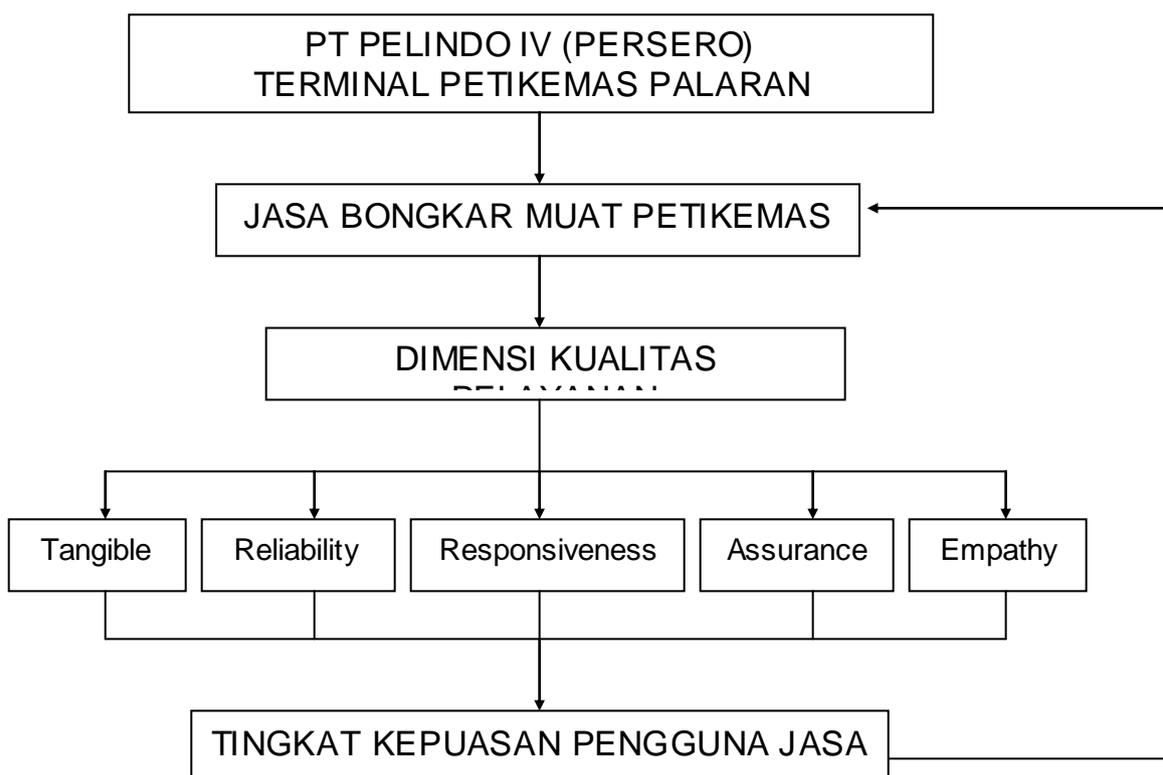
### **Kerangka Pemikiran**

Dengan semakin berkembangnya kegiatan bongkar muat petikemas yang dilaksanakan pada Terminal Petikemas Palaran samarinda dan semakin banyaknya pengguna jasa yang terlibat, maka tuntutan akan pelayanan jasa bongkar muat semakin meningkat pula. Para pengguna jasa tidak hanya mengharapkan terpenuhinya pelayanan jasa yang diinginkan, tetapi lebih dari itu, yaitu kualitas

pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pelayanan yang secara umum diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang. Akan tetapi, pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu yang diharapkan dengan mutu yang dilaksanakan sehingga dukungan dan kepercayaan para pengguna jasa belum maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dengan melihat faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa yang terdiri atas keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empaty*), dan berwujud (*tangible*), maka dapat digambarkan kerangka pikir/konsep sebagai berikut :

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



### **Hipotesis**

Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

Dimensi kualitas pelayanan dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda adalah empati

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) baik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey deskriptif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan bongkar muat petikemas di Terminal Petikemas Palaran samarinda.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan ini dilaksanakan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda, waktu untuk penelitian  $\pm 2$  (dua) bulan.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Terminal Petikemas Pelabuhan samarinda sebagai konsumen utama dari pelayanan jasa bongkaar muat petikemas yang dilakukan oleh Terminal Petikemas Palaran samarinda yang merasakan langsung dan

tidak langsung pengaruh dari kualitas pelayanan bongkar muat petikemas dari Terminal Petikemas Palaran samarinda.

Pengguna jasa yang memanfaatkan jasa pelayanan bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran samarinda terbagi atas 2 bagian besar, yaitu perusahaan pelayaran yang merupakan pemakai jasa bongkar muat petikemas dan perusahaan ekspedisi muatan kapal laut yang merupakan pemakai jasa pelayanan lanjutan petikemas. Jumlah populasi para pengguna jasa adalah sebanyak 54 perusahaan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 54. Teknik sampel menggunakan sampel jenuh (sensus) yaitu semua populasi dijadikan sampel

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

##### 1. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan dialog secara langsung untuk memperoleh informasi dari responden terpilih dalam menghimpun informasi yang relevan dengan kajian.

##### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu aktivitas untuk memperoleh sejumlah data melalui pencatatan-pencatatan dari dokumen-dokumen yang terdapat pada lokasi penelitian.

## **E. Variabel dan Rancangan Penelitian**

Secara operasional rancangan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau memperoleh informasi tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Secara rinci, variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel bebas (X) adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (bukti-bukti fisik)  $X_1$ , *reliability* (keandalan)  $X_2$ , *responsiveness* (daya tanggap)  $X_3$ , *assurance* (kepercayaan dan keamanan)  $X_4$ , dan *empathy* (jaminan)  $X_5$ .

Pada rancangan ini terlihat kedudukan hubungan variabel bebas secara linear terhadap variabel terikat. Dengan demikian, variabel terikat sangat ditentukan oleh variabel-variabel bebas.

## **F. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Agar instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, maka instrumen tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

### **1. Uji Validitas**

Koefisien validitas menggambarkan tingkat kemampuan instrumen untuk mengungkap data atau informasi dari variabel yang diukur. Teknik pengujian validitas menggunakan teknik korelasi product moment dari pearson dengan tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui keeratan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara mengkorelasikan antara skor item pernyataan terhadap skor total. Apabila nilai total pearson correlation  $> 0,3$ , atau probabilitas kurang dari 0,05 maka item tersebut valid (Arikunto,2002:146).

### **2. Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen juga harus reliable (handal), instrumen dikatakan reliable apabila alat tersebut dapat memberikan hasil ukur yang konsisten jika dilakukan oleh seseorang beberapa kali. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan suatu hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran beberapa kali baik oleh satu orang maupun oleh beberapa orang.

Untuk menguji reabilitas (kehandalan) instrumen digunakan rumus *Alfa Crombach* (Sugiyono. 2008: 365) dengan rumus:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pernyataan

$\sum S_i^2$  = Jumlah varians butir

$\sum S_t^2$  = Varians total

Dalam penelitian akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach yaitu suatu instrumen dikatakan reliable, apabila nilai Alpha Cronbach > 0,6 (Sugiono, 2008: 109).

## G. Analisis Data

Untuk menganalisa pengaruh berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa pelayanan bongkar muat petikemas di Terminal Petikemas Palaran samarinda digunakan Model regresi linier berganda (Gujarati, 1999:91) :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e_i$$

Dimana :

Y = Kepuasan pengguna jasa

X<sub>1</sub> = Berwujud (*tangible*)

X<sub>2</sub> = Keandalan (*reliability*)

X<sub>3</sub> = Ketanggapan (*responsiveness*)

X<sub>4</sub> = Keyakinan (*assurance*)

X<sub>5</sub> = Empati (*empathy*)

β<sub>0</sub> = Konstanta

β<sub>1</sub>, β<sub>2</sub>, β<sub>3</sub>, β<sub>n</sub> = Koefisien regresi tiap-tiap variabel

e<sub>i</sub> = Variabel pengganggu

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas secara simultan, dapat dilihat hasil uji koefisien korelasi multiple R sedangkan tingkat pengaruh dapat

dilihat hasil uji koefisien Determinasi  $R^2$ . sedangkan signifikan tidaknya pengaruh tersebut dapat dilihat dari hasil Uji - F dengan tingkat probabilitas dengan tingkat kepercayaan 95% atau alfa = 0,05. Jika Uji-F > F-table dan probabilitas < alfa 0,05 maka ada pengaruh, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, selanjutnya, jika Uji - F < F - table dan probabilitas alfa 0,05 maka tidak ada pengaruh maka hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

Di samping itu juga dapat dilakukan uji - t (uji - student) yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebasnya dengan tingkat kepercayaan 95% atau alfa = 0,05. Jika Uji - t > t - table dan probabilitas < 0,05 maka ada pengaruh sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Selanjutnya jika uji - t < t - tabel probabilitas > 0,05 maka tidak ada pengaruh. Sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis ( $H_a$ ) ditolak.

## **H. Definisi Operasional**

Defenisi operasional dari variabel utama yang digunakan diukur dengan skala linkert dan dapat didefenisikan sebagai berikut:

1. **Kepuasan pengguna jasa pelayanan** adalah tingkat perasaan senang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Adapun indikator-indikator dari pengguna jasa pelayanan dalam penelitian ini adalah:
  - a. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan
  - b. Minat untuk tetap melakukan hubungan dengan petugas
  - c. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan
  - d. Perhatian petugas
  
2. **Berwujud (*Tangible*)** adalah penilaian pengguna jasa (responden) terhadap kemampuan Terminal Petikemas Palaran Samarinda yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai. Variabel ini diukur dengan indikator:
  - a. Peralatan dan perlengkapan
  - b. Bagunan fisik kantor
  - c. Peralatan yang digunakan petugas
  - d. Penampilan petugas
  
3. **Keandalan (*Reliability*)** diukur berdasarkan penilaian pengguna jasa (responden) terhadap kemampuan Terminal Petikemas Palaran Samarinda yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan. Variabel ini diukur melalui indikator:
  - a. Ketepatan waktu pelayanan

- b. Tidak membeda-bedakan pengguna jasa
- c. Petugas siap membantu pengguna jasa
- d. Pelayanan tidak berbelit-belit

**4. Ketanggapan (*Responsiveness*)** adalah penilaian pengguna jasa (responden) terhadap kemampuan Terminal Petikemas Palaran samarinda yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pengguna jasa serta kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang pelayanan jasa bongkar muat petikemas yang dilakukan oleh Terminal Petikemas Palaran samarinda. Variabel ini diukur dengan indikator

- a. Informasi yang mudah dimengerti pengguna jasa
- b. Ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah
- c. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah

**5. Keyakinan (*Assurance*)** adalah penilaian pengguna jasa (responden) terhadap kemampuan petugas Terminal Petikemas Palaran samarinda. Variabel ini diukur melalui indikator:

- a. Pengetahuan petugas
- b. Kecakapan
- c. Sopanan dan santun
- d. Penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna jasa

**6. Empati (*Empathy*)** adalah penilaian pengguna jasa (responden) terhadap kemampuan para petugas Terminal Petikemas Palaran samarinda yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas.

Variabel ini diukur dengan indikator:

- a. Berlaku adil pada setiap pelanggan,
- b. Perhatian secara individu kepada pelanggan
- c. Mengetahui keinginan pelanggan
- d. Kesabaran petugas dalam melayani

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal**

##### **Petikemas Palaran samarinda**

Pelabuhan Samarinda tidak dapat diketahui secara pasti sejarahnya berdirinya, sehingga penulis hanya dapat menguraikan secara singkat tentang perkembangan Pelabuhan Indonesia sampai dengan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pelabuhan IV menjadi perusahaan persero.

Pada zaman penjajahan Belanda di Indonesia pelabuhan terutama digunakan untuk memenuhi kepentingan dan kelangsungan hidup kaum penjajah. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, kekuasaan dan pengolahan pelabuhan sepenuhnya ditangani oleh rakyat Indonesia, serta di bawah pengawasan Departemen Perhubungan Laut melalui pengelolaan jawatan laut pelabuhan. Dengan melalui beberapa fase perkembangan, pelabuhan Samarinda dirasakan belum begitu penting peranannya sebagai salah satu penunjang pembangunan Negara, mengingat keterbatasan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah pelabuhan. Keadaan demikian berlangsung hingga tahun 1971.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1985 ditetapkan Perusahaan Umum Pelabuhan Samarinda secara

keseluruhan administrasi dan pengoperasiannya di bawah kendali Perusahaan Umum Pelabuhan IV yang berkedudukan di Ujung Pandang (Makasar), yang mempunyai wilayah kawasan sebagai berikut:

1. Pelabuhan Tanjung Santan.
2. Pelabuhan Lok Tuan.
3. Pelabuhan Senipah/ Samboja.
4. Pelabuhan Sangatta.

Di samping keempat kawasan pelabuhan tersebut di atas ada lagi pelabuhan perpanjangan seperti pelabuhan umum Sangkulirang. Yang merupakan ciri khusus dari pelabuhan Samarinda dilihat dari pengairan kerjanya yaitu sepanjang tepi sungai Mahakam terdapat dermaga khusus milik negara perusahaan industri kayu, pertambangan batu bara, Pertamina, hasil hutan, perikanan dan lain-lain. Yang surat izin operasinya dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 1991 maka sejak tanggal 1 Desember diadakan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pelabuhan IV menjadi perusahaan perseroan dengan nama PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) yang berkantor pusat di Ujung Pandang (Makasar).

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang bergerak dalam bidang penyediaan dan pelayanan umum bagi pemakai jasa

pelabuhan, yang merupakan suatu lokasi perairan terbentuk dan terletak di salah satu kota di Kalimantan Timur yang digunakan sebagai tempat berlabuh dan bertambatnya kapal-kapal yang melaksanakan kegiatan bongkar muat barang-barang dari dalam maupun luar negeri serta antar pulau maupun local.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda telah beberapa kali mengalami perubahan diantaranya yaitu:

1. Pada tahun 1927, berdasarkan Surat Keputusan Nomor 419 bernamakan Jawatan Pelabuhan, berlaku sampai dengan 31 November 1960, sedangkan sebelumnya tidak ada bukti otentik yang menunjukkan kapan berdirinya Pelabuhan Samarinda
2. Pada Tahun 1962, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 122 dan Nomor 155 Tahun 1965 yang berlaku 09 Juli 1965 nama Jawatan Pelabuhan berubah menjadi Perusahaan Negara Pelabuhan (PN Pelabuhan)
3. Pada tanggal 09 Januari berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 1968, Perusahaan Negara Pelabuhan kembali di ubah menjadi Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP), yang dipimpin oleh ADPEL
4. Pada tanggal 25 April 1983, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1983, Badan Pengusahaan Pelabuhan Samarinda berada di bawah naungan Perusahaan Umum Pelabuhan III yang berkedudukan di Surabaya

5. Pada tanggal 05 Februari 1985, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 1985 tentang berdirinya Perum Pelabuhan IV yang berkedudukan di Ujung Pandang membawahi sebanyak 21 Pelabuhan termasuk Pelabuhan Samarinda. Kemudian Pelabuhan Samarinda statusnya menjadi Perum Pelabuhan IV Cabang Kelas II Samarinda
6. Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perum Pelabuhan Nomor 14/HK.601/PP.IV – 90, bahwa Perum Pelabuhan IV Cabang Kelas II berubah statusnya menjadi Perum Pelabuhan IV Cabang Kelas I Samarinda
7. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 1991 tertanggal 19 Oktober 1991, maka sejak tanggal 01 Desember 1992 diadakan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Pelabuhan IV menjadi perusahaan perseroan dengan nama PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) yang berkantor pusat di Ujung Pandang.

## **B. STRUKTUR ORGANISASI PT PELABUHAN INDONESIA IV (Persero)**

### **CABANG SAMARINDA**

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan perusahaan. PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda didirikan dengan PP No. 17 Tahun 1985. Organisasi ini merupakan kelanjutan dari badan-

badan perusahaan pelabuhan Samarinda di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Setelah terjadinya reorganisasi, maka pelabuhan Samarinda tidak merupakan sub sektor Direktorat Jenderal Perhubungan Laut melainkan wilayah PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda yang berkedudukan di Ujung Pandang (Makasar).

Suatu perusahaan memerlukan struktur organisasi yang sempurna agar dapat memutuskan, menentukan, dan menyusun serta menggolongkan segala aktivitas yang dilaksanakan demi mencapai tujuan penting di dalam melaksanakan kegiatan organisasi, baik instansi pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuan perusahaan.

Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda terdiri dari:

#### **1. General Manager**

General Manager berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi.

- a. General Manager memunyai tugas memimpin cabang dalam hal pengelolaan jasa pelabuhan, mengendalikan kegiatan administrasi dan operasional sesuai arah kebijaksanaan dan sasaran agar tercapai produktifitas, pelayanan, pendapatan dan laba perseroan.
- b. General Manager memunyai fungsi:

- 1) Pengelolaan cabang sesuai dengan visi, misi dan tujuan Perseroan
- 2) Pengelolaan dan pemeliharaan kekayaan Perseroan
- 3) Mewakili perseroan di dalam dan di luar pengadilan, baik yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas maupun yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan tugas, setelah mendapatkan Surat Kuasa Khusus dari Direksi
- 4) Penanganan permasalahan bidang hukum
- 5) Pelaksan kebijaksanaan umum Perseroan yang telah ditetapkan oleh Direksi sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku
- 6) Pembinaan manajemen mutu
- 7) Penyiapan rencana kerja dan anggaran tahunan
- 8) Penyiapan laporan pertanggung jawaban kegiatan dan perhitungan hasil usaha.

## **2. Divisi Pelayanan Kapal**

Divisi Pelayanan Kapal dipimpin oleh Manager Pelayanan Kapal dan bertanggung jawab kepada General Manager.

- a. Divisi Pelayanan Kapal mempunyai tugas menyusun perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan pengembangan usaha pelayanan kapal meliputi jasa labuh, pemanduan, penundaan, pengepilan, penambatan, penyediaan air bersih kapal,

telekomunikasi pelabuhan, dan penggandengan kapal di dalam maupun di luar perairan pelabuhan.

b. Divisi Pelayanan Kapal mempunyai fungsi :

- 1) Perencanaan dan pelaksanaan pengusaha fasilitas labuh, pemanduan, penundaan, penambatan, pengepilan, panggandengan kapal dan penyediaan air bersih untuk kapal.
- 2) Pengendalian pendapatan pelayanan kapal sesuai rencana kerja anggaran
- 3) Pengawasan gerakan kapal di dalam dan di luar daerah perairan wajib pandu
- 4) Penyusunan laporan kegiatan operasional pelayanan kapal
- 5) Penyusunan program pemasaran dan pelaksanaan pemasaran jasa pelayanan kapal
- 6) Penyiapan bahan kajian dalam rangka Kerja Sama Usaha yang berkaitan dengan jasa pelayanan kapal
- 7) Penyelenggaraan bantuan SAR
- 8) Mengkoordinir Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA)
- 9) Penyusunan dan penanganan pemeliharaan dan perawatan kapal tingkat I dan tingkat II
- 10) Penyelenggaraan telekomunikasi pelabuhan
- 11) Penyusunan laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan yang berkaitan dengan kegiatan operasional pelayanan kapal

12) Penyusunan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian program kegiatan, anggaran pendapatan dan biaya yang berkaitan dengan bidang pelayanan kapal.

c. Divisi Pelayanan Kapal terdiri dari:

- 1) Dinas Pemanduan dan Tambatan
- 2) Dinas Armada dan Telekomunikasi

### **3. Divisi Pelayanan Barang dan Aneka Usaha**

Divisi Pelayanan Barang dan Aneka Usaha dipimpin oleh Manager Pelayanan Barang dan Aneka Usaha serta bertanggung jawab kepada General Manager.

a. Divisi Pelayanan Barang dan Aneka Usaha mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan pelayanan bongkar muat barang, embarkasi dan debarkasi penumpang, hewan, tumbuh-tumbuhan, pemasaran/persewaan, pas/retribusi pelabuhan, bongkar/muat petikemas dan konvensional serta kegiatan aneka usaha lainnya.

b. Divisi Pelayanan Barang dan Aneka Usaha mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan kegiatan pelayanan muatan dan aneka usaha yang meliputi barang, penumpukan, hewan, kendaraan dan tumbuh-tumbuhan

- 2) Penyelenggaraan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan pelayanan jasa dermaga, gudang, lapangan penumpukan, angkutan Bandar serta kelancaran arus muat bongkar muat barang dan penumpang
- 3) Penyusunan rencana pemasaran dan persewaan fasilitas pergudangan, lapangan penumpukan, pemanfaatan tanah, perairan, bangunan, listrik, alat mekanik, tongkang, air minum dan alat pemadam kebakaran
- 4) Pengendalian dan pengadministrasian penjualan berbagai jenis pas pelabuhan dan jasa retribusi lainnya
- 5) Pengawasan kebersihan dermaga, gudang dan lapangan penumpukan serta menyelenggarakan usaha bongkar muat, jasa telepon kapal dan usaha lainnya.

c. Divisi Pelayanan Barang dan Aneka Usaha terdiri dari :

1. Dinas Pelayanan Barang.
2. Dinas Aneka Usaha dan Pelayanan Petikemas.

#### **4. Divisi Teknik**

Divisi Teknik dipimpin oleh Manager Teknik dan bertanggung jawab kepada General Manager.

- a. Divisi Teknik mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikn dan mengawasi kegiatan pembangunan, pemeliharaan, pembengkelan, analisa dampak lingkungan hidup dan pencemaran limbah pelabuhan

b. Divisi Teknik mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan program pembangunan fasilitas dan pengadaan peralatan
- 2) Pemberian pertimbangan klasifikasi penggunaan tanah dan perairan di dalam daerah kerja pelabuhan
- 3) Pelaksanaan kebersihan fasilitas, peralatan dan bangunan pelabuhan serta pengelolaan lingkungan hidup
- 4) Perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program pemeliharaan, perbaikan, fasilitas peralatan dan bangunan pelabuhan
- 5) Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program pengadaan bahan operasional, suku cadang serta kegiatan perbekalan teknik
- 6) Pelaksanaan evaluasi dan pengkajian ulang secara periodic terhadap master plan pelabuhan
- 7) Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program kegiatan, anggaran pendapatan dan biaya yang berkaitan dengan bidang teknik.

c. Divisi Teknik terdiri dari:

- 1) Dinas Bangunan Pelabuhan.
- 2) Dinas Peralatan Pelabuhan.

## **5. Divisi Keuangan**

Divisi Keuangan dipimpin oleh Manager Keuangan dan bertanggung jawab kepada General Manager.

a. Divisi Keuangan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan administrasi keuangan, akuntansi, pembendaharaan, perpajakan, distribusi barang, verifikasi dan pengamanan dokumen

b. Divisi Keuangan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Perencanaan dan menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja anggaran cabang serta pengendaliannya
- 2) Perencanaan administrasi keuangan, pembendaharaan, perpajakan, akuntansi umum dan akuntansi biaya, pengelolaan bahan persediaan serta melaksanakan verifikasi penerimaan dan pengeluaran
- 3) Penyimpanan dan pengamanan dokumen
- 4) Perencanaan dan pengendalian program kegiatan, anggaran dan biaya yang berkaitan dengan bidang administrasi keuangan dan akuntansi.

c. Divisi Keuangan terdiri dari:

- 1) Dinas Administrasi Keuangan.
- 2) Dinas Akuntansi.

## **6. Divisi Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum**

Divisi Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum dipimpin oleh Manager Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum dan bertanggung jawab kepada General Manager.

- a. Divisi Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan administrasi Sumber Daya Manusia, tata usaha perkantoran, kerumahtanggaan, hukum, hubungan bermasyarakat, dokumentasi, manajemen mutu, pemeliharaan kesehatan, keselamatan kerja, kebersihan, pengamanan daerah kerja pelabuhan, pengumpulan dan pengolahan analisa serta evaluasi data, informasi, statistik, laporan operasional dan laporan lainnya, penanganan sistem komputerisasi agar tercapai penyajian data yang akurat dan tepat waktu serta peralatan komputer dalam keadaan siap operasi
- b. Divisi Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum mempunyai fungsi sebagai berikut:
  - 1) Penyusunan perencanaan administrasi Sumber Daya Manusia, kesejahteraan dan keselamatan kerja serta pemeliharaan kesehatan pegawai, pensiunan dan keluarganya
  - 2) Penanganan permasalahan bidang hukum, penyelenggaraan hubungan masyarakat dan dokumentasi
  - 3) Pelaksanaan urusan Tata Usaha perkantoran, kerumahtanggaan, protokoler, penyusunan kebutuhan dan

perlengkapan kantor, kebersihan kantor dan mengorganisir laporan cabang

- 4) Penanganan Satuan Keamanan (Satpam) di dalam daerah lingkungan kerja pelabuhan dan aset Cabang di luar daerah kerja pelabuhan
- 5) Pelaksanaan manajemen mutu
- 6) Pengendalian program kegiatan, anggaran biaya yang berkaitan dengan bidang Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum. Penyusunan, pengolahan data dan informasi, analisa dan evaluasi, penyajian data secara sistematis baik dengan media komputer maupun media lainnya
- 7) Penyusunan laporan operasional cabang dan pengendalian sistem informasi bidang usaha, teknik, keuangan, personalia dan administrasi umum baik yang dilaksanakan dengan menggunakan komputer maupun secara manual
- 8) Penyelenggaraan pemeliharaan peralatan pengolahan data yang meliputi perangkat lunak dan perangkat keras serta bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan sistem komputerisasi baik dari segi perangkat lunak maupun perangkat keras
- 9) Pengendalian program kegiatan dan anggaran biaya yang berkaitan dengan bidang Data dan Informasi

c. Divisi Sumber Daya Manusia dan Administrasi Umum terdiri dari:

- 1) Dinas Sumber Daya Manusia.

- 2) Dinas Administrasi Umum, Hukum dan Hubungan Masyarakat.
- 3) Data dan Informasi

### **C. VISI dan MISI PT (*Persero*) PELABUHAN INDONESIA IV CABANG SAMARINDA**

#### **1. Visi**

PT (*Persero*) Pelabuhan Indonesia IV Cabang Samarinda sebagai sub sistem jaringan transportasi dan informasi global di Provinsi Kalimantan Timur dengan standar ke pelabuhan internasional.

#### **2. Misi**

Sebagai pintu gerbang perekonomian daerah dan nasional, menciptakan citra perusahaan yang handal untuk memberikan jasa ke pelabuhan yang terbaik bagi mitra usaha dan masyarakat. Sebagai badan usaha, berperan aktif dalam menunjang pembangunan nasional dan daerah.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini akan dideskripsikan karakteristik responden yang terdiri atas jenis kelamin dan pendidikan sebagaimana pada deskripsi berikut ini.

##### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data pada lampiran 4 maka dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki-laki	35	64,8
Perempuan	19	35,2
Total	54	100

Sumber: lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 35 orang (64,8%) dan jumlah responden jenis kelamin perempuan yakni sebanyak 19 orang (35,2%). Jumlah responden keseluruhan sebanyak 54 orang. Jadi laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

## 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada lampiran 4 maka dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen (%)
SMA	19	35,2
Diploma	15	27,8
S1	20	37
Total	54	100

Sumber: lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yakni sebanyak 19 orang (35,2%), responden dengan tingkat pendidikan Diploma yakni sebanyak 15 orang (27,8%) dan responden dengan tingkat pendidikan S1 yakni sebanyak 20 orang (37%). Jumlah responden keseluruhan sebanyak 54 orang. Jadi, responden dengan tingkat pendidikan S1 lebih banyak dari pada tingkat pendidikan Diploma dan SMA.

### B. Uji Instrumen Penelitian

Dalam uji validitas item pertanyaan, Sugiyono (2004:114) menyatakan syarat minimum dianggap valid adalah  $r = 0,3$ ". Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

## Pengujian Instrumen Variabel *Tangible*

### Uji validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3 diperoleh hasil uji validitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 4.3 Uji validitas variabel *tangible*

Item pertanyaan	Item total correlation	Keterangan
X11	0,653	Valid
X12	0,582	Valid
X13	0,529	Valid
X14	0,661	Valid
X15	0,457	Valid
X16	0,428	Valid

Sumber: lampiran 3 (diolah)

Dari tabel di atas diketahui bahwa item pertanyaan variabel *tangible* semua valid.

### Uji *Reliability*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada lampiran 3 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,618 > 0,6 sehingga variabel *tangible* reliable.

## Pengujian Variabel *Reliability*

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3 diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji validitas variabel *reliability*

Item pertanyaan	Item total correlation	Keterangan
X21	0,584	Valid
X22	0,667	Valid
X23	0,653	Valid
X24	0,538	Valid
X25	0,536	Valid

Sumber: lampiran 3 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel *reliability* valid.

### Uji *Reliability*

Pada hasil pengolahan data pada lampiran 3 maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $0,625 > 0,6$  sehingga variabel *reliability* reliable.

## Pengujian Variabel *Responsiveness*

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3 diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji validitas variabel *responsiveness*

Item pertanyaan	Item total correlation	Keterangan
X21	0,569	Valid
X22	0,634	Valid
X23	0,509	Valid
X24	0,703	Valid
X25	0,450	Valid

X26	0,638	Valid
-----	-------	-------

Sumber: lampiran 3 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel *responsiveness* valid.

### **Uji Reliability**

Pada hasil pengolahan data pada lampiran 3 maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,615 > 0,6 sehingga variabel *responsiveness* reliable.

## **Pengujian Variabel Assurance**

### **Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3 diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.6 Uji validitas variabel *assurance*

Item pertanyaan	Item total correlation	Keterangan
X21	0,671	Valid
X22	0,563	Valid
X23	0,668	Valid
X24	0,705	Valid
X25	0,586	Valid

Sumber: lampiran 3 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel *assurance* valid.

### **Uji Reliability**

Pada hasil pengolahan data pada lampiran 3 maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $0,628 > 0,6$  sehingga variabel *assurance* reliable.

### **Pengujian Variabel Assurance**

#### **Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3 diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.7 Uji validitas variabel *assurance*

Item pertanyaan	Item total correlation	Keterangan
X21	0,692	Valid
X22	0,492	Valid
X23	0,682	Valid
X24	0,777	Valid
X25	0,402	Valid

Sumber: lampiran 3 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel *assurance* valid.

#### **Uji Reliability**

Pada hasil pengolahan data pada lampiran 3 maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $0,709 > 0,6$  sehingga variabel *assurance* reliable.

### **Pengujian Variabel Kepuasan Pengguna Jasa**

#### **Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas pada lampiran 3 diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji validitas variabel kepuasan pengguna jasa

Item pertanyaan	Item total correlation	Keterangan
Y1	0,539	Valid
Y2	0,605	Valid
Y3	0,758	Valid
Y4	0,829	Valid
Y5	0,718	Valid

Sumber: lampiran 3 (diolah)

Dari tabel di atas diketahui semua item pertanyaan variabel kepuasan pengguna jasa valid

#### **Uji Reliability**

Pada hasil uji reliabilitas pada lampiran 3 maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $0,717 > 0,6$  sehingga variabel kepuasan pengguna jasa reliable.

### **C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka item pertanyaan yang valid dan reliabel perlu dideskripsikan kualitasnya. Analisis deskriptif variabel penelitian dikelompokkan (dikategorikan) berdasarkan nilai rata-rata (mean). Adapun pengelompokannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9 Kategori nilai rata-rata (mean) instrumennya

No	Nilai Rata-rata (mean)	Kategori
1	$1 \leq \text{mean} < 1,85$	Sangat tidak sesuai/sangat tidak baik/sangat tidak puas
2	$1,85 \leq \text{mean} < 2,65$	Tidak sesuai/tidak baik/tidak puas
3	$2,65 \leq \text{mean} < 3,45$	Cukup sesuai/cukup baik/cukup puas
4	$3,45 \leq \text{mean} < 4,25$	Sesuai/baik/puas
5	$4,25 \leq \text{mean} \leq 5,00$	Sangat sesuai/sangat baik/sangat puas

Adapun dekripsi dari instrumennya akan diuraikan berikut ini.

### **Deskripsi Variabel *Tangible***

Variabel *tangible* terdiri dari 6 item pertanyaan, semua valid.

Adapun deskripsi item pertanyaan yang valid sebagai mana tertera pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10 Deskripsi Variabel *tangible*

No	Item pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	X11	0	18	15	19	2	3,09	Cukup baik
2	X12	0	18	15	21	0	3,06	Cukup baik
3	X13	0	3	27	23	1	3,41	Cukup baik
4	X14	0	6	15	26	7	3,63	Baik
5	X15	0	12	19	23	0	3,20	Cukup baik
6	X16	0	17	27	10	0	2,87	Cukup baik
Rata-rata variabel <i>tangible</i>							3,21	Cukup baik

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa terdapat 18 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X11, 15 orang responden menjawab 3, 19 orang menjawab 4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X11 adalah 3,09 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 18 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X12, 15 orang responden menjawab 3, dan 21 orang menjawab 4. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X12 adalah 3,06 dengan kategori cukup baik. Terdapat 3 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X13, 27 orang responden menjawab 3, 23 orang menjawab 4, dan 1 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X13 adalah 3,41 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 6 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X14, 15 orang responden menjawab 3, 26 orang menjawab 4, dan 7 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X14 adalah 3,63 dengan kategori baik.

Terdapat 12 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X15, 19 orang responden menjawab 3, dan 23 orang menjawab 4. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X15 adalah 3,20 dengan kategori cukup baik. Terdapat 17 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X16, 27 orang responden menjawab 3, dan 10 orang menjawab 4. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X16 adalah 2,87 dengan kategori cukup baik.

Nilai rata-rata secara keseluruhan dari variabel *tangible* adalah 3,21 dengan kategori cukup sesuai (cukup baik). Jadi, dapat dikatakan bahwa Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda mempunyai fisik kantor yang cukup baik.

### **Deskripsi Variabel *Reliability***

Variabel pelatihan terdiri atas 5 item pertanyaan. Adapun deskripsi variabel *reliability* beserta item pertanyaan tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.11 Deskripsi variabel *reliability*

No	Item pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	X21	0	2	32	16	4	3,41	Cukup baik
2	X22	0	4	26	21	3	3,43	Cukup baik
3	X23	0	5	20	27	2	3,48	Baik
4	X24	0	1	35	16	2	3,35	Cukup baik
5	X25	0	4	32	9	9	3,43	Cukup baik
Rata-rata variabel <i>reliability</i>							3,42	Cukup baik

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa terdapat 2 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X21, 32 orang responden menjawab 3, 16 orang menjawab 4, dan 4 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X21 adalah 3,41 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 4 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X22, 26 orang responden menjawab 3, 21 orang menjawab 4, dan 3 orang responden menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X22 adalah 3,43 dengan kategori cukup baik. Terdapat 5 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X23, 20 orang responden menjawab 3, 27 orang menjawab 4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X23 adalah 3,48 dengan kategori baik.

Terdapat 1 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X24, 35 orang responden menjawab 3, 16 orang menjawab

4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X24 adalah 3,35 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 4 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X25, 32 orang responden menjawab 3, 32 orang menjawab 4, dan 9 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X25 adalah 3,43 dengan kategori cukup baik.

Nilai rata-rata secara keseluruhan dari variabel *reliability* adalah 3,42 dengan kategori cukup sesuai (cukup baik). Jadi, dapat dikatakan bahwa petugas Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda handal dalam melayani konsumen dengan kategori cukup baik.

### **Deskripsi Variabel *Responsiveness***

Variabel pelatihan terdiri atas 6 item pertanyaan. Adapun deskripsi variabel *responsiveness* beserta item pertanyaan tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.12 Deskripsi variabel *responsiveness*

No	Item pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	X31	0	0	24	25	5	3,65	Baik
2	X32	0	1	33	18	2	3,39	Cukup baik
3	X33	0	6	32	14	2	3,22	Cukup baik
4	X34	0	2	29	19	4	3,46	Baik
5	X35	0	1	27	24	2	3,50	Baik
6	X36	0	3	29	18	4	3,43	Cukup baik
Rata-rata variabel <i>responsiveness</i>							3,44	Cukup baik

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa terdapat 24 orang responden yang menjawab 3 untuk item pertanyaan X31, 25 orang responden menjawab 4, dan 5 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X31 adalah 3,65 dengan kategori baik.

Terdapat 1 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X32, 33 orang responden menjawab 3, 18 orang menjawab 4, dan 2 orang responden menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X32 adalah 3,39 dengan kategori cukup baik. Terdapat 6 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X33, 32 orang responden menjawab 3, 14 orang menjawab 4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X33 adalah 3,22 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 2 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X34, 29 orang responden menjawab 3, 14 orang menjawab

4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X34 adalah 3,46 dengan kategori baik.

Terdapat 1 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X35, 27 orang responden menjawab 3, 24 orang menjawab 4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X35 adalah 3,50 dengan kategori baik.

Terdapat 3 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X36, 29 orang responden menjawab 3, 18 orang menjawab 4, dan 4 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X36 adalah 3,43 dengan kategori cukup baik.

Nilai rata-rata secara keseluruhan dari variabel *responsiveness* adalah 3,44 dengan kategori cukup sesuai (cukup baik). Jadi, dapat dikatakan bahwa petugas Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda mempunyai daya tanggap/ketanggapan dalam melayani konsumen dengan kategori cukup baik.

### **Deskripsi Variabel Assurance**

Variabel pelatihan terdiri atas 5 item pertanyaan. Adapun deskripsi variabel *assurance* beserta item pertanyaan tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.13 Deskripsi variabel *assurance*

No	Item pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	X41	0	0	28	22	4	3,56	Baik
2	X42	0	0	21	29	4	3,69	Cukup baik
3	X43	0	2	19	32	1	3,59	Cukup baik
4	X44	0	1	25	28	0	3,50	Baik
5	X45	0	2	29	19	4	3,46	Baik
Rata-rata variabel <i>assurance</i>							3,56	Baik

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa terdapat 28 orang responden yang menjawab 3 untuk item pertanyaan X41, 22 orang responden menjawab 4, dan 4 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X41 adalah 3,56 dengan kategori baik.

Terdapat 21 orang responden yang menjawab 3 untuk item pertanyaan X42, 29 orang responden menjawab 4, dan 4 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X42 adalah 3,69 dengan kategori baik.

Terdapat 2 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X43, 19 orang responden menjawab 3, 32 orang menjawab 4, dan 1 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X43 adalah 3,59 dengan kategori baik.

Terdapat 1 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X44, 25 orang responden menjawab 3, dan 28 orang menjawab 4. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X44 adalah 3,50 dengan kategori baik.

Terdapat 2 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X45, 29 orang responden menjawab 3, 19 orang menjawab 4, dan 4 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X45 adalah 3,46 dengan kategori baik.

Nilai rata-rata secara keseluruhan dari variabel *assurance* adalah 3,56 dengan kategori cukup sesuai (cukup baik). Jadi, dapat dikatakan bahwa petugas Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda memberikan jaminan dalam melayani konsumen dengan kategori baik.

### Deskripsi Variabel *Emphaty*

Variabel pelatihan terdiri atas 5 item pertanyaan. Adapun deskripsi variabel *emphaty* beserta item pertanyaan tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.14 Deskripsi variabel *emphaty*

No	Item pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	X51	0	3	38	8	5	3,28	Cukup baik
2	X52	0	10	20	13	11	3,46	Baik
3	X53	0	9	29	9	7	3,26	Cukup baik
4	X54	0	8	33	6	7	3,22	Cukup baik
5	X55	0	4	31	6	13	3,52	Baik
Rata-rata variabel <i>emphaty</i>							3,35	Cukup baik

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa terdapat 3 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X51, terdapat 38 orang

responden yang menjawab 3, 8 orang responden menjawab 4, dan 5 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X41 adalah 3,28 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 10 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X52, 20 orang responden menjawab 3, 13 orang responden menjawab 4, dan 11 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X52 adalah 3,46 dengan kategori baik.

Terdapat 9 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X53, 29 orang responden menjawab 3, 9 orang menjawab 4, dan 7 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X53 adalah 3,26 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 8 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X54, 33 orang responden menjawab 3, 6 orang menjawab 4, dan 7 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X54 adalah 3,22 dengan kategori cukup baik.

Terdapat 4 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan X55, 31 orang responden menjawab 3, 6 orang menjawab 4, dan 13 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan X55 adalah 3,52 dengan kategori baik.

Nilai rata-rata secara keseluruhan dari variabel *emphaty* adalah 3,35 dengan kategori cukup sesuai (cukup baik). Jadi, dapat dikatakan bahwa petugas Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas

Palaran Samarinda mempunyai empati dalam melayani konsumen dengan kategori cukup baik.

### Deskripsi Variabel Kepuasan pengguna jasa

Variabel kepuasan konsumen terdiri dari 5 item pertanyaan yang valid. Deskripsi variabel kepuasan pengguna jasa dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.15 Deskripsi variabel kepuasan pengguna jasa

No	Item pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5		
1	Y1	0	3	35	15	1	3,26	Cukup baik
2	Y2	0	8	30	13	3	3,20	Cukup baik
3	Y3	0	0	33	16	5	3,48	Baik
4	Y4	0	2	32	18	2	3,37	Cukup baik
5	Y5	0	6	24	18	6	3,44	Cukup baik
Rata-rata variabel kepuasan konsumen							3,35	Cukup baik

Sumber: Lampiran 4 (diolah)

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa terdapat 3 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan Y1, terdapat 35 orang responden yang menjawab 3, 15 orang responden menjawab 4, dan 1 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan Y1 adalah 3,26 dengan kategori cukup baik (cukup puas).

Terdapat 8 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan Y2, 30 orang responden menjawab 3, 13 orang responden menjawab 4, dan 3 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan Y2 adalah 3,20 dengan kategori cukup baik (cukup puas).

Terdapat 33 orang responden yang menjawab 3 untuk item pertanyaan Y3, 16 orang responden menjawab 4, dan 5 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan Y3 adalah 3,48 dengan kategori baik (puas).

Terdapat 2 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan Y4, 32 orang responden menjawab 3, 18 orang menjawab 4, dan 2 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan Y4 adalah 3,37 dengan kategori cukup baik (cukup puas).

Terdapat 6 orang responden yang menjawab 2 untuk item pertanyaan Y5, 24 orang responden menjawab 3, 18 orang menjawab 4, dan 6 orang menjawab 5. Nilai rata-rata penilaian responden untuk item pertanyaan Y5 adalah 3,44 dengan kategori cukup baik (cukup puas).

Nilai rata-rata secara keseluruhan dari variabel kepuasan konsumen adalah 3,35 dengan kategori cukup sesuai (cukup puas). Jadi, dapat dikatakan bahwa pengguna jasa Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

## D. Analisis Regresi

### 1. Model Analisa Regresi

Berdasarkan analisis regresi berganda pada lampiran 5 diperoleh model persamaan regresi

$$Y = 0,346 + 0,181X_1 + 0,280X_2 + 0,269X_3 + 0,349X_4 + 0,190X_5$$

Di mana:

$X_1$  : *Tangibles*

$X_2$  : *Reliability*

$X_3$  : *Responsiveness*

$X_4$  : *Assurance*

$X_5$  : *Emphaty*

Y : Kepuasan Pengguna Jasa

Dari persamaan tersebut diperoleh nilai konstanta 0,346 koefisien  $X_1$  adalah 0,181 koefisien  $X_2$  adalah 0,280, koefisien  $X_3$  adalah 0,269, koefisien  $X_4$  adalah 0,349 dan koefisien  $X_5$  adalah 0,190.

### 2. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan uji F pada lampiran 5 diperoleh nilai  $F_{hitung} = 16,135$  dengan nilai  $sig = 0,000 < 0,05$ . Ini ditunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda tersebut fit (cocok) digunakan dalam menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap

kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda. Jadi, hipotesis pertama yang mengatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda **diterima**.

Berdasarkan analisis regresi berganda pada lampiran 5 diperoleh nilai R Square = 0,627. Ini ditunjukkan bahwa 62,7% variasi dari variabel kepuasan pengguna jasa jasa bongkar muat petikemas ditentukan (dipengaruhi) oleh variabel dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan Uji t pada lampiran 5 diketahui bahwa

Nilai  $t_{hitung} = 2,293$  dengan koefisien pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan pengguna jasa jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,181, dan nilai signifikansi (sig) = 0,026 < 0,05. Ini ditunjukkan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Nilai  $t_{hitung} = 2,523$  dengan koefisien pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,280, dan nilai signifikansi (sig) = 0,015 < 0,05. Ini ditunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Nilai  $t_{hitung} = 2,670$  dengan koefisien pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,269, dan nilai signifikansi (sig) = 0,010 < 0,05. Ini ditunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Nilai  $t_{hitung} = 3,090$  dengan koefisien pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,349, dan nilai signifikansi (sig) = 0,003 < 0,05. Ini ditunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Nilai  $t_{hitung} = 2,295$  dengan koefisien pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,190, dan nilai signifikansi (sig) = 0,026 < 0,05. Ini ditunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Jadi, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda. **diterima.**

Berdasarkan dari koefisien pengaruh dari setiap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* diketahui bahwa yang mempunyai nilai koefisien yang paling besar adalah *assurance*. Jadi, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda adalah empati **ditolak.**

#### **E. Pembahasan Hasil**

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan studi korelasi yang bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Korelasi variabel-variabel tersebut, yaitu antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda. Hasil analisis tersebut ditunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

## 1. Hasil Analisis Deskriptif

### a. *Tangibles*

Dari hasil analisis deskriptif variabel *tangibles* menunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk mengukur *tangibles* didapatkan nilai rata-rata *tangibles* 3,21 (cukup baik). Ini ditunjukkan bahwa kondisi fisik kantor PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda sudah cukup baik. Jadi, diharapkan perbaikan kondisi kantor dapat ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan dengan menjaga atau mengganti peralatan dan perlengkapan sehingga pelayanan bongkar muat dapat lebih maksimal.

### b. *Reliability*

Dari hasil analisis deskriptif dari variabel *reliability* ditunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan untuk mengukur *reliability* pegawai didapatkan nilai rata-rata *reliability* pegawai 3,42. Ini ditunjukkan bahwa para petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda sudah handal dengan kategori cukup baik. Hal ini diharapkan agar kehandalan petugas dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas *reliability* dapat dilakukan dengan memperbanyak memberikan pelatihan kepada petugas yang berkaitan langsung dengan tugas dan tanggung jawabnya.

**c. *Responsiveness***

Dari hasil analisis deskriptif dari variabel *responsiveness* ditunjukkan bahwa dari 6 item pertanyaan untuk mengukur *responsiveness* petugas didapatkan nilai rata-rata *responsiveness* pegawai 3,44. Ini ditunjukkan bahwa petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda sudah *memunyai daya tanggap dalam melayani pengguna jasa* dengan kategori cukup baik. Hal ini diharapkan agar variabel *responsiveness* dapat ditingkatkan. Peningkatan variabel *responsiveness* dapat dilakukan selalu memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna jasa, memperhatikan setiap keluhan pengguna jasa, dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang ada.

**d. *Assurance***

Dari hasil analisis deskriptif dari variabel *assurance* ditunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan untuk mengukur *assurance* petugas didapatkan nilai rata-rata *responsiveness* pegawai 3,56. Ini ditunjukkan bahwa petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda sudah memberikan jaminan dalam melayani pengguna jasa dengan kategori baik. Hal ini diharapkan agar variabel *assurance* dapat ditingkatkan. Peningkatan variabel *assurance* dapat dilakukan dengan meningkatkan petugas, kecakapan dalam

melayani pengguna jasa, dan memberikan penjelasan dengan baik, sehingga menimbulkan kepercayaan pengguna jasa.

**e. *Emphaty***

Dari hasil analisis deskriptif dari variabel *emphaty* ditunjukkan bahwa dari 5 item pertanyaan untuk mengukur variabel *emphaty* petugas didapatkan nilai rata-rata *emphaty* pegawai 3,35. Ini ditunjukkan bahwa petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda sudah memberikan empati dalam melayani pengguna jasa dengan kategori cukup baik. Hal ini diharapkan agar variabel *emphaty* dapat ditingkatkan. Peningkatan variabel *emphaty* dapat dilakukan dengan berlaku adil kepada setiap pengguna jasa, mengetahui keinginan pelanggan, dan sabar dalam melayani setiap pengguna jasa.

**f. Kinerja Kepuasan Pengguna Jasa**

Dari hasil analisis deskriptif dari variabel kepuasan pengguna jasa ditunjukkan bahwa dari 5 instrumen yang valid untuk mengukur variabel kepuasan pengguna jasa didapatkan nilai rata-rata kepuasan pengguna jasa adalah 3,35. Ini ditunjukkan bahwa pengguna jasa bongkar muat pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan kategori cukup puas. Dengan demikian, diharapkan petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal

Petikemas Palaran Samarinda lebih memperhatikan pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik.

## 2. Analisis Pengaruh Variabel

Hubungan positif dan signifikan ditunjukkan bahwa meningkatnya dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

- a. **Pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.**

Berdasarkan hasil uji F diperoleh bahwa nilai  $F_{hitung}$  dengan 16,136 dan nilai signifikansi (sig) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi ditunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

Dengan demikian, jika dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

sama-sama ditingkatkan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan pengetahuan petugas dan memperbaiki kualitas alat yang digunakan dalam mendukung pelayanan kepada pengguna jasa bongkar muat pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

Berdasarkan analisis regresi berganda pada lampiran 5 diperoleh nilai R Square = 0,627. Ini ditunjukkan bahwa 62,7% variasi dari variabel kepuasan pengguna jasa jasa bongkar muat petikemas ditentukan (dipengaruhi) oleh variabel dimensi kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 37,3%.

Menurut Kotler (Tjiptono, 1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance*, *availability*, *durability*, *aesthetic*, *reability*, *maintainability*, *logistic*, *supprtability*,

*costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Dari pendapat Kotler di atas mengindikasikan bahwa terdapat variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen yang berasal dari internal dan eksternal, selain itu item dari setiap produk dapat juga membuat tingkat kepuasan konsumen. Faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas yaitu *availibility, durability, aesthetic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Berdasarkan koefisien nilai rata-rata variabel penelitian yaitu *tangibles* (bnetuk fisik) dengan nilai rata-rata 3,21 dengan kategori cukup baik, *reliability* (kehandalan) dengan nilai rata-rata 3,42 dengan kategori cukup baik, *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata-rata 3,44 dengan kategori cukup baik, *assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata 3,56 dengan kategori baik dan *emphaty* (empati) dengan nilai rata-rata 3,35 dengan kategori cukup baik, ditunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas masih dapat ditingkatkan.

Untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas, maka perlu diupayakan peningkatan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles reliability, responsiveness,*

*assurance*, dan *empathy*. Prioritas yang paling diutamakan adalah peningkatan *assurance* (jaminan). *Assurance* (jaminan) dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,349 dengan nilai sig 0,003 jika dilakukan peningkatan, maka peningkatan tersebut berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

**b. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas**

Dari persamaan regresi diperoleh nilai koefisien pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah 0,181 dengan tingkat signifikansi (sig) adalah  $0,026 < 0,05$ . Ini ditunjukkan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Jika nilai *tangibles* dinaikkan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,181 satuan. Jadi, semakin tinggi *tangibles* PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda dapat menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Hal ini dapat terjadi karena *tangibles* adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Oleh karena itu, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan

pelayanan yang diberikan. Dengan penampilan kantor yang baik dapat menjadikan para pengguna jasa akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi atau kerja sama dengan perusahaan.

**c. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas**

Dari persamaan regresi diperoleh nilai koefisien pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah 0,280 dengan tingkat signifikansi (sig) adalah  $0,015 < 0,05$ . Ini ditunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Jika nilai *reliability* dinaikkan satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,280 satuan. Jadi, semakin tinggi *reliability* (kehandalan) petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda dalam melayani pengguna jasa dapat menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Hal ini dapat terjadi karena *reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Oleh karena itu, kehandalan petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran

Samarinda hendaknya ditingkatkan, sehingga kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas dapat lebih meningkat.

**d. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas**

Dari persamaan regresi diperoleh nilai koefisien pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah 0,269 dengan tingkat signifikansi (sig) adalah  $0,010 < 0,05$ . Ini ditunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Jika nilai *responsiveness* dinaikkan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,269 satuan. Jadi, semakin tinggi *responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan) petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda dalam melayani pengguna jasa dapat menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Hal ini dapat terjadi karena *responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Oleh karena itu, daya tanggap petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda hendaknya ditingkatkan,

sehingga kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas dapat lebih meningkat.

**e. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas**

Dari persamaan regresi diperoleh nilai koefisien pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah 0,349 dengan tingkat signifikansi (sig) adalah  $0,003 < 0,05$ . Ini ditunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Jika, nilai *assurance* dinaikkan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,349 satuan. Jadi, semakin tinggi *assurance* (jaminan) yang petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda dalam melayani pengguna jasa dapat menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Hal ini dapat terjadi karena *assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Oleh karena itu, jaminan yang diberikan kepada petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)

Terminal Petikemas Palaran Samarinda hendaknya dapat ditingkatkan, sehingga kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas dapat lebih meningkat.

**f. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas**

Dari persamaan regresi diperoleh nilai koefisien pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah 0,190 dengan tingkat signifikansi (sig) adalah  $0,026 < 0,05$ . Ini ditunjukkan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas. Jika, nilai *emphaty* dinaikkan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas sebesar 0,190 satuan. Jadi, semakin tinggi *emphaty* (empati) yang petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda dalam melayani pengguna jasa dapat menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas.

Hal ini dapat terjadi karena *emphaty* merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang

tepat. Oleh karena itu, empati petugas PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda hendaknya dapat ditingkatkan, sehingga kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas dapat lebih meningkat.

**g. Pengaruh yang Dominan**

Berdasarkan analisis regresi pada lampiran 5 diketahui bahwa koefisien pengaruh dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* sebesar 0,181, *reliability* sebesar 0,280, *responsiveness* sebesar 0,269, *assurance* sebesar 0,349, dan *empathy* sebesar 0,190. Ini menunjukkan bahwa yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah *assurance* dengan nilai koefisien sebesar 0,349.

Pengaruh yang dominan bermakna bahwa apabila semua item dari dimensi kualitas pelayanan ditingkatkan, maka yang mempunyai pengaruh paling besar adalah *assurance*. Sehingga, untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas, maka paling diutamakan adalah peningkatan *assurance* (jaminan) dengan tanpa mengabaikan dimensi kualitas pelayanan yang lain. Hal ini terjadi karena dalam pelayanan bongkar muat yang terjadi di pelabuhan harus memperhatikan dengan baik barang dari setiap konsumen. Kerusakan yang terjadi pada barang konsumen

mengakibatkan kerugian yang akan menjadi tanggungan dari pengololah kapal tersebut.

Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahtamahan.

Pendapat tersebut di atas mengindikasikan dengan sesuatu yang apa yang seharusnya diterima oleh para konsumen merupakan suatu jaminan yang sangat dibutuhkan oleh para konsumen, sehingga dalam penelitian ini yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas adalah *assurance*.

#### **h. Kaitan dengan penelitian sebelumnya:**

Yuliarmi dan Riyasa (2007) menemukan bahwa variabel dimensi kualilatas layanan, yang terdiri atas keandalan (*reliability*) ( $X_1$ ), faktor ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_2$ ), faktor keyakinan (*assurance*) ( $X_3$ ), faktor empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), dan faktor berwujud (*tangibel*) ( $X_5$ ) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Faktor ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_2$ ), faktor keyakinan (*assurance*) ( $X_3$ ), faktor

empati (*emphaty*) ( $X_4$ ), dan faktor berwujud (*tangibel*) ( $X_5$ ) secara parsial berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) ( $X_1$ ) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

Irawati dan Primadha (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) yaitu berupa reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan. Berdasarkan hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 12.492$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $12.492 > 2.39$  dengan demikian hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Bernadine (2005), dalam Jurnalnya yang berjudul “Analisis Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Study Kasus pada Rumah Makan Pondok laras di Kelapa Dua, Depok” menemukan bahwa hasil bahwa kualitas layanan rumah makan Pondok Laras berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hasan (2006) dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang” dengan variabel-variabel

penelitian adalah compliance, assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness, dan kepuasan nasabah didapatkan hasil bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dibuat simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda
2. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda
3. Dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat petikemas pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda adalah *assurance*.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran sehubungan dengan k<sup>101</sup> n pengguna jasa bongkar muat petikemas pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda.

1. Kepala PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Palaran Samarinda, agar memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* khususnya pada variabel *assurance* agar kepuasan konsumen dapat meningkat
2. Untuk peneliti berikutnya diharapkan memperluas jangkauan penelitian mengenai dimensi kualitas pelayanan dan membandingkan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jenis usaha.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Assael, H. 1994, *Consumer behavior & marketing action*, Boston, Massachusetts, PWS-Kent Publishing Company.
- Amir M.S. 1997. Petikemas. Pustaka Binaman Pressindo Jakarta
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2005, h. 318-336
- Kotler. P. 1997. *Manajemen Pemasaran; Analisa Perencanaan Implikasi dan Kontrol*. Jilid I. PT. Prennalindo Jakarta
- Kotler, P. 1994, *Manajemen pemasaran*, Edisi Terjemahan Alih Bahasa : A.A. Hermawan, Salemba Empat, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2001, *Marketing Management, The Millieneun*. Edition, Prentice Hall Inc, New Jersey
- Tjiptono. F. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta; Andi Offset. 1996
- Rasyid Ridho. 2007. Metodologi Penelitian. *Bahan Kuliah*. Program Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
- Lupioyadi rambat dan Hamdani A, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- Tjiptono, fandy, 2005. *Pemasaran jasa*, edisi Pertama, Cetakan pertama, januari 2005 , Bayumedia Publishing
- Parasuraman A, Zeithaml A Valerie and Berry L Leonard (1988) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Copyright 1990 by the Free Press A Division of Simon & Schuster Inx, New York

- Engel F. James, Blackwell, D. Roger, Miniard W. Paul, 1987. *Perilaku Konsumen*, penerbit Binapura Aksara Jakarta, Cetakan Pertama
- Subhash C.J. 1997, *Marketing planning and strategy*, Ohio, USA: International Thompson Publishing.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cet. Ke 6, Alfa Beta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Strategi pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165

