

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(STUDI PADA PELANGGAN PT. PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
CABANG TANJUNG PERAK)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DINDA IHSAN
NIM. 145030301111020



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
MINAT KHUSUS BISNIS INTERNASIONAL
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG

2018

MOTTO

“Kecerdasan bukan penentu kesuksesan, tapi kerja keraslah yang merupakan penentu kesuksesanmu yang sebenarnya”



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak)

Disusun oleh : Dinda Ihsan

NIM : 145030201111170

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Bisnis Internasional

Malang, Juli 2018
Komisi Pembimbing

Supriono, S.Sos., M.AB
NIP. 2011078404271001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam makalah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat terbukti terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juli 2018

Dinda Ihsan
NIM. 145030301111020

RINGKASAN

Dinda Ihsan, 2018, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**. (Studi pada PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak) Supriono,. S.Sos., M.AB. 154 hal + xvi

Penelitian ini memiliki tujuan untuk (1) mengetahui dan menjelaskan pengaruh simultan variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan, (2) mengetahui dan menjelaskan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan, (3) mengetahui dan menjelaskan pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan, (4) mengetahui dan menjelaskan pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan, (5) mengetahui dan menjelaskan pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan, (6) mengetahui dan menjelaskan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian ini terdiri dari *bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan kepuasan pelanggan*. Populasi penelitian ini berjumlah 400 pelanggan. Sampel dari penelitian ini adalah 81 pelanggan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Probabilty sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial (analisis regresi linier berganda) dengan bantuan program SPSS 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan Bukti Fisik, Cepat Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial Kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Secara parsial Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepuasan Pelanggan.

SUMMARY

Dinda Ihsan, 2018, *The Influence Of Service Quality to Satisfaction (Study on Customer of PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Branch Tanjung Perak)*. Supriono,. S.Sos., M.AB. 154 pages + xvi

The aim of this research are (1) identifying and explaining the influence of variabel tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy toward customer satisfaction together, (2) identifying and explaining the influence of tangible toward customer satisfaction, (3) identifying and explaining the influence of responsiveness toward customer satisfaction, (4) identifying and explaining the influence of reliability toward customer satisfaction, (5) identifying and explaining the influence of assurance toward customer satisfaction, (6) identifying and explaining the influence of empathy toward customer satisfaction.

This research was explanatory research and using quantitative approach . the variable of this research were tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan customer satisfaction. The population of this research were 400 customer. The sample of this research were 81 customer. The sampling method of this research were probability sampling. This research is using descriptive analysis and multiple regression analysis with SPSS 16.0.

The result of this research were Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, affected significantly toward Customer satisfaction. Tangible is not affected significantly toward customer satisfaction, responsiveness is not affected significantly toward customer satisfaction, reliability is not affected significantly toward customer satisfaction, assurance affected significantly toward customer satisfaction, empathy is not affected significantly toward customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Satisfaction, Customer Satisfaction.*



**KUPERSEMBAHKAN KARYAKU
UNTUK SELURUH KELUARGAKU TERCINTA
DAN SELURUH SAHABAT SEPERJUANGAN**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak)”** dapat terselesaikan. Skripsi merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mohammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Supriono, S.Sos., M.AB selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi..

5. Orang tua tersayang Ibu Marsida yang selalu memberikan cinta yang tulus, memberikan dukungan moral maupun materil, semangat, serta doa sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk kedua saudara saya Erlanda Fermana dan Jefri Indo, yang selalu memberikan dukungan serta doa sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk keluarga saya yakni tante Eva, Kak Ayu, Kak Lesly, dan Kak Vicky, yang selalu memberikan dukungan doa, moral, maupun materil, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk orang yang tersayang pacar saya yakni Dharma Santi Gomulya yang selalu memberi saya semangat serta doa yang tiada henti-hentinya dan juga menemani peneliti selama proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
9. Sahabat-sahabatku yang tergoxil yakni Sarah Melinda, Geraldo Gunawan, Annisa Indah Puspita, Imella Yusdike, Firman Hakim, Tommy, dan Salsabil Ahmad yang telah menjadi penyemangat, partner serta sahabat terbaik selama perkuliahan.
10. Sahabat-sahabat di Kost, yakni Alwi, Santo, Aldi, Nabil, Dedi, Isa dan eki yang menjadi penghibur dan menjadi keluarga terbaik selama di malang.
11. Teman-teman Bisnis Internasional 2014 yakni bagus, restu, abdul, yanuar, baihaqi, erwin, andika, april, aziz, radhyt, made, yandhika, yoga, deviana, elok, ika, karina, inas, adhint, dan khansa, yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menulis skripsi.

12. Sahabat-sahabat saya Egy Satya Dharma, Fahrentio, dan Gagas. Terimakasih telah memberi semangat dan dukungannya.
13. Teman seperjuangan yang membantu saya dalam menyusun skripsi ini yakni Fitri, terimakasih banyak atas bantuannya.
14. Semua karyawan PPU PT. Pelabuhan Indonesia yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan informasi tentang Skripsi saya.
15. Serta semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu disini, terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, Juli 2018

Peneliti

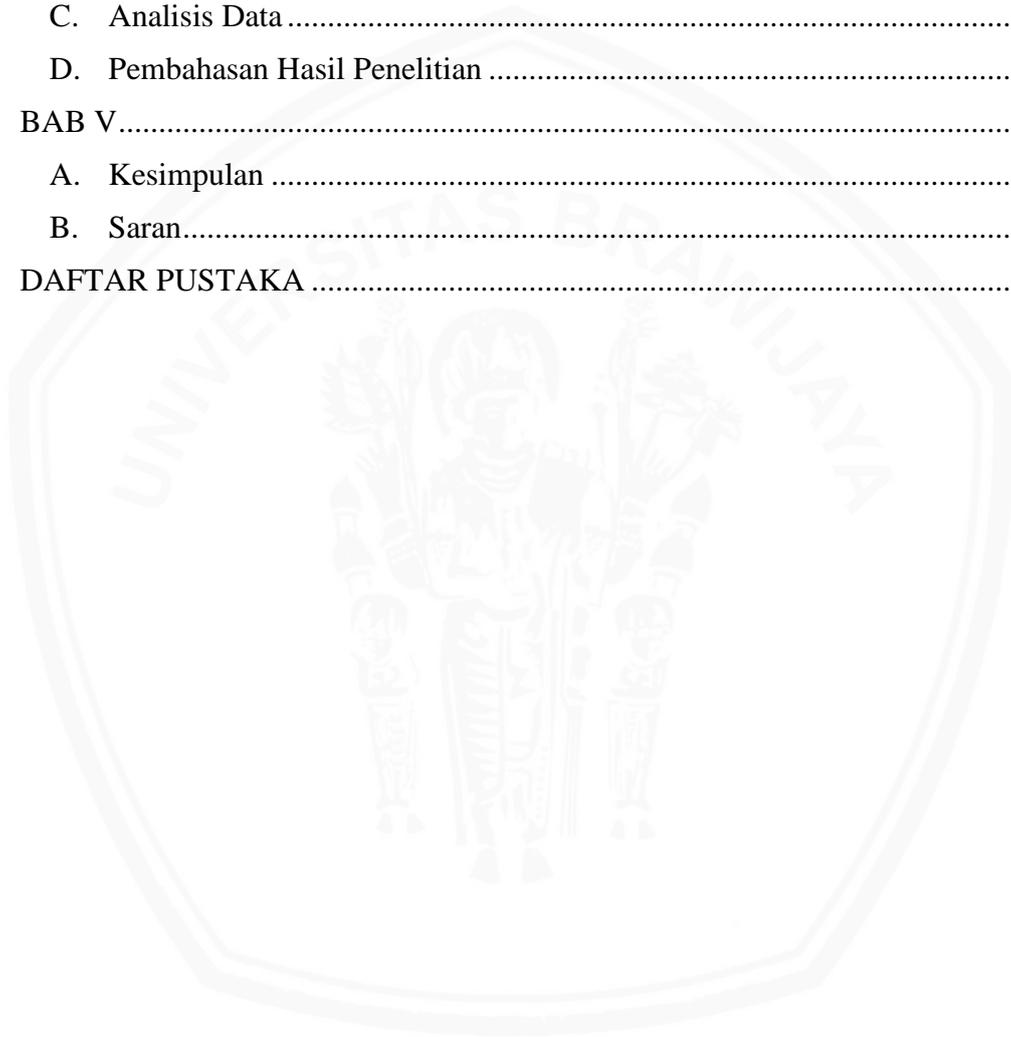


DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Pengertian dan Jenis Pelabuhan	22
C. Jasa	25
D. Kualitas Pelayanan	30
E. Dimensi Kualitas Pelayanan	31
F. Kepuasan Pelanggan	32
G. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	34
H. Model Konsep dan Hipotesis	35
BAB III	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Konsep, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	38
D. Populasi dan Sampel	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48



F. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
G. Teknik Analisis	53
H. Uji Hipotesis	57
BAB IV	59
A. Gambaran Perusahaan	59
B. Deskripsi Responden.....	64
C. Analisis Data	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111



DAFTAR TABEL

Tabel

2.1	Mapping Penelitian Terdahulu	17
3.1	Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian	46
3.2	Skala Pengukuran	48
3.3	Uji Validitas Instrumen Penelitian	53
3.4	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	53
3.5	Interpretasi Kuat dan Lemahnya Korelasi	58
4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Usia Perusahaan	66
4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Intensitas Menggunakan jasa	67
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X_1)	69
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X_2)	71
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3)	74
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X_4)	76
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_5)	79
4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	81
4.9	Hasil Uji Normalitas	84
4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	86
4.12	Persamaan Regresi	88
4.13	Hasil Uji Koefisien Determensi	90
4.14	Hasil Uji t/Parsial	93
4.15	Hasil Uji F/Simultan	94

DAFTAR GAMBAR

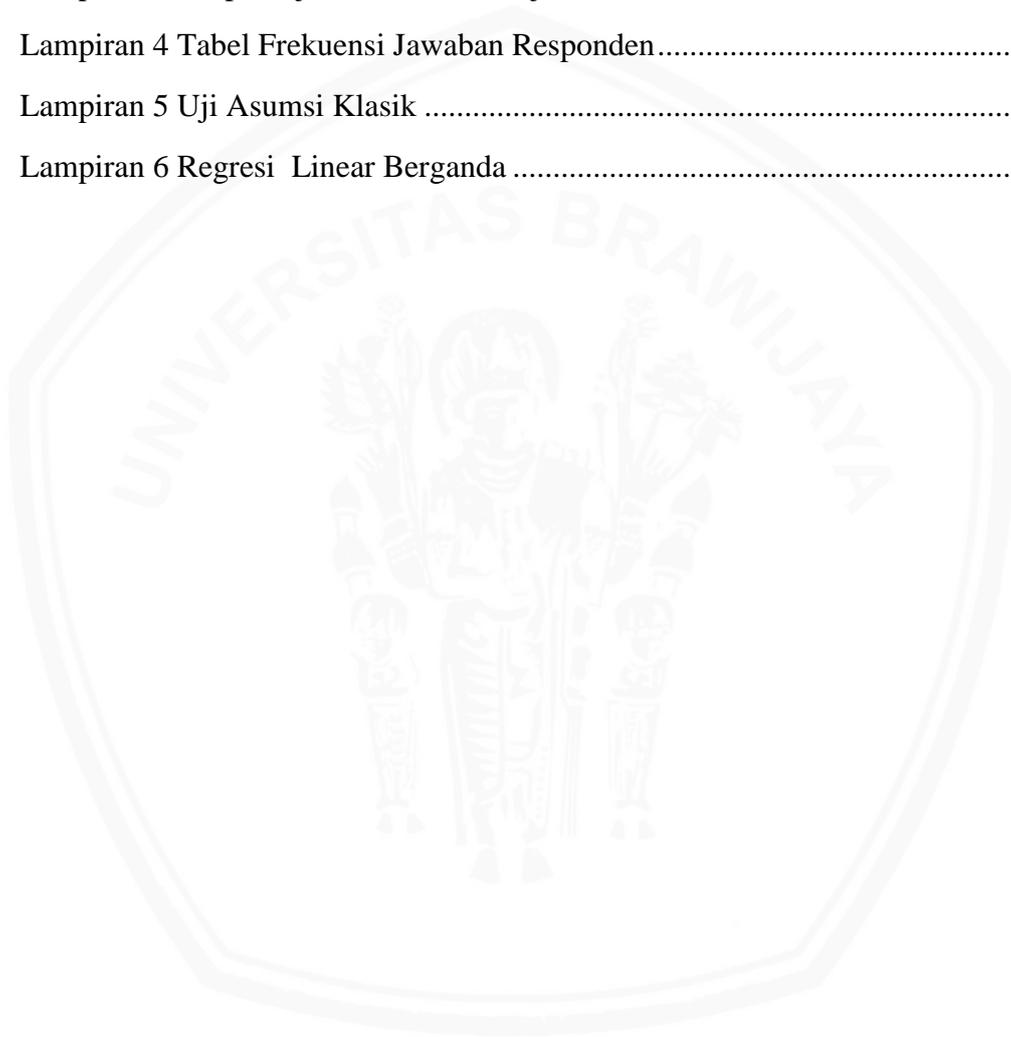
Gambar

1 Pelabuhan yang Dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)	3
2 Model Konsep	36
3 Gambar Hipotesis	36
4 Logo PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero)	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian	115
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden	122
Lampiran 3 Output Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	140
Lampiran 4 Tabel Frekuensi Jawaban Responden.....	149
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	151
Lampiran 6 Regresi Linear Berganda	153



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelabuhan dalam aktivitasnya memiliki peran yang sangat penting bagi pertumbuhan industri dan perdagangan internasional, baik perdagangan ekspor dan impor, serta segmen usaha yang memberikan kontribusi yang besar bagi perkembangan suatu negara. Pelabuhan memiliki peran penting bagi dunia usaha, karena dengan adanya pelabuhan maka barang masuk dan keluar lebih mudah dan cepat. Pelabuhan dapat mendukung kegiatan industri jasa yang melayani wilayah nasional, regional dan internasional.

Pelabuhan merupakan hal yang sangat penting untuk menggerakkan keberlangsungan pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya pelabuhan dapat memudahkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari rantai sistem transportasi. Menurut Setiono (2010), sekitar 90% perdagangan luar negeri Indonesia diangkut melalui laut, dan hampir semua perdagangan non-curah (seperti peti kemas) dipindah muatkan melalui Singapura, dan semakin banyak yang melalui pelabuhan Tanjung Pelepas, Malaysia.

Pelabuhan tersebar di berbagai negara di dunia yang mana untuk menunjang kemajuan ekonomi suatu negara, apabila banyak pelabuhan maka akan lebih memperlancar urusan kegiatan bisnis dalam



Suatu negara baik domestik maupun internasional. Pembangunan infrastruktur suatu wilayah dapat memberikan pengaruh pada peningkatan akses masyarakat terhadap sumber daya sehingga meningkatkan akses produktivitas sumber daya yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi. Menurut Sudaryadi, (2007), Peran dan fungsi pelabuhan adalah sebagai penghubung produsen dan konsumen, dan juga sebagai bidang pengangkutan dalam perkembangan dalam negeri. Dilihat dari lalu lintas perdagangan yang sangat sibuk maka pelabuhan menjadi suatu sarana yang tidak dapat dipisahkan.

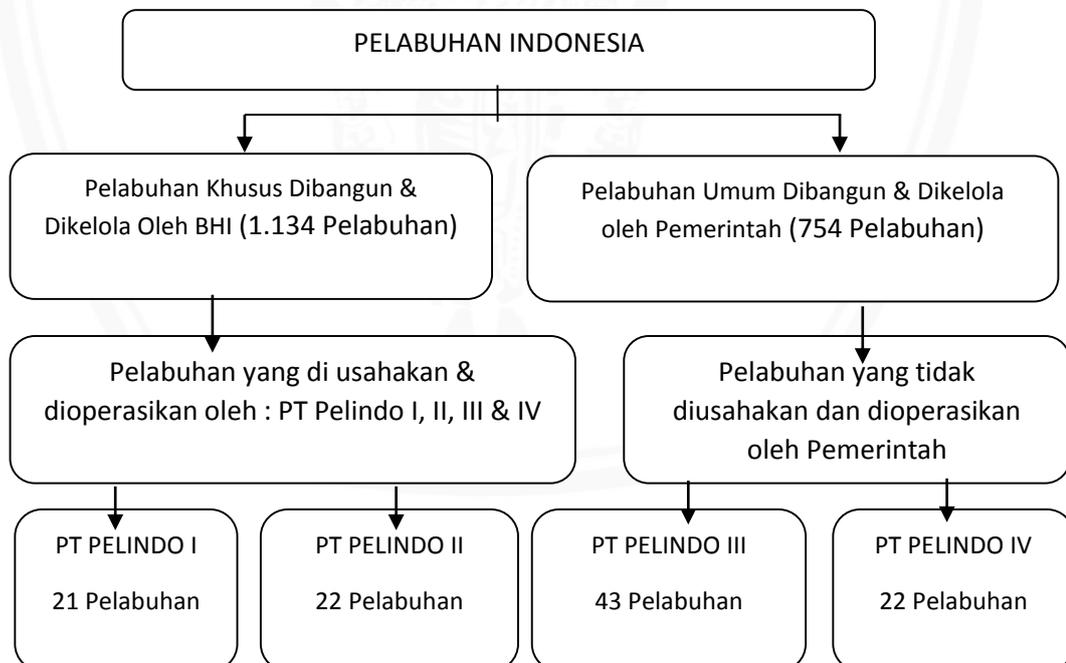
Indonesia memerlukan sektor pelabuhan yang berkembang dengan baik dan dikelola dengan efisien, agar dapat bersaing baik dalam pasar nasional maupun internasional. Pelabuhan-pelabuhan di Indonesia kinerjanya masih kurang efisien dan sangat memerlukan peningkatan mutu agar dapat bersaing. Menurut Nuswandari, (2009: 74) kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu yang merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.

Indonesia juga memiliki pelabuhan sebanyak 2060 pelabuhan, terdiri dari pelabuhan khusus dan umum dan dapat dibedakan menjadi pelabuhan yang diusahakan dan pelabuhan yang tidak diusahakan berdasarkan informasi dari Ditjen Perhubungan laut (2000,III 2.6). Pelabuhan Indonesia di bagi menjadi I, II dan III. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak melayani memiliki pelabuhan di bawah manajemen PT Pelindo III (Persero) yang berkantor pusat di Surabaya, mengelola 43 pelabuhan yang tersebar di 7 Provinsi yaitu Jawa Timur, Jawa

Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, serta memiliki 9 anak perusahaan.

Menurut Setiono (2010), Indonesia tidak memiliki pelabuhan pindah muat (*trans-shipment*) yang mampu mengakomodasi kebutuhan kapal-kapal besar antar benua, meski pemerintah telah lama merencanakan pembangunan fasilitas tersebut di Bojonegara dan di Bitung dan berbagai tempat lain di Indonesia. Bahkan, sebagian besar perdagangan antar Asia di Indonesia harus dipindah muatkan melalui pelabuhan penghubung ditingkat daerah. Di Indonesia, pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya dijadikan sebagai pelabuhan penghubung utama untuk kawasan timur Indonesia (dari Kalimantan ke Papua).

Pelabuhan yang Dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)



Gambar : Pelabuhan yang di kelola oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)

Sumber : PT. Pelabuhan Indonesia III

Pelabuhan Indonesia III melayani bidang jasa pelayanan kapal, barang, bongkar muat, petikemas, dan penumpang. PT. Pelabuhan Indonesia III Tanjung Perak Surabaya adalah perusahaan BUMN yang sangat berpengaruh di Indonesia dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya perusahaan yang milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha, dengan adanya BUMN maka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero), merupakan pelabuhan yang terbesar di Jawa Timur dan memiliki tempat yang sangat strategis sehingga berperan penting bagi perdagangan Internasional Ekspor dan Impor, perdagangan antar pulau maupun pengembangan wilayah dan ekonomi khususnya di kawasan Jawa Timur sangatlah pesat. Keberadaan PT. Pelabuhan Indonesia III sangat berpengaruh terhadap kemajuan pulau Jawa, baik dari segi ekonomi maupun pendapatan daerah, dan sebagai jembatan penghubung antar pulau maupun antar negara, peranan pelabuhan sangat penting dalam keberlangsungan dan kelancaran arus distribusi logistik. Pelayanan terbaik dan maksimal merupakan komitmen PT. Pelabuhan Indonesia untuk menjaga kelancaran arus logistik nasional.

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang menjalankan bisnis ini sebagai penyedia fasilitas jasa kepelabuhanan, memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai, PT. Pelindo III (Persero) mampu menggerakkan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat. Berdasarkan UU No.17 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Umum.

Keunggulan dari perusahaan jasa kepelabuhanan PT. Pelabuhan Indonesia III ini adalah merupakan perusahaan milik pemerintah dan kinerjanya diawasi oleh pemerintah, selain itu PT. Pelabuhan Indonesia III ini merupakan perusahaan jasa kepelabuhanan satu-satunya di Indonesia yang mana tidak memiliki pesaing sehingga perusahaan tidak khawatir dengan ancaman perusahaan lain. Dan juga dapat memonopoli dan membuat peraturan sendiri. Perusahaan tersebut juga didanai oleh pemerintah dan pemasarannya juga di bantu oleh pemerintah dari segi mencari investor luar negeri. Maka perusahaan tidak akan kesulitan dana atau mendapatkan investor untuk perkembangan perusahaan, selain itu PT. Pelabuhan Indonesia III tersebar diberbagai wilayah sehingga memudahkan untuk melakukan pengiriman barang secara cepat dan lancar, dan dengan adanya perusahaan jasa pelabuhan ini citra masyarakat terhadap perusahaan tersebut semakin baik karena dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dikarenakan untuk kemajuan perusahaan yang bersangkutan. Menurut Atmawati (2004: 55) kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimal pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan menimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dengan pelayanan yang baik maka perusahaan akan dapat berkembang dengan baik sehingga pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan

akan kembali lagi untuk menggunakan jasa perusahaan. Contohnya saja pelayanan yang cepat dan prima dari suatu perusahaan dapat memuaskan pelanggan yang mana perusahaan tersebut memenuhi harapan dan tuntutan yang konsumen harapkan. Dengan pelayanan yang baik, juga akan menghasilkan dampak positif dari konsumen untuk perusahaan. Misalnya konsumen akan membagikan pengalaman positif yang didapat dari perusahaan yang bersangkutan kepada keluarga, teman, dan juga orang sekitar. Yang mana nantinya juga akan mempengaruhi pemikiran orang sekitar tentang perusahaan tersebut.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan dalam sektor jasa kepelabuhan adalah menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi sehingga dapat menilai kinerja kualitas pelayanan perusahaan tersebut, selama ini konsep dan pengukuran kualitas jasa/kualitas pelayanan telah berkembang dengan pesat dan sangat banyak, salah satunya kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa/kualitas pelayanan adalah alat kualitas layanan yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1998). Dari skala SERVQUAL ini, mereka berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan disebutkan dalam 5 gambaran 5 dimensi yaitu Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*emphaty*).

Jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas

pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada tanggapan konsumen. Tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Studi yang dilakukan oleh Liosa, Chandon, Orsingher (dalam Suwandi, 2015), menyampaikan bahwa kualitas layanan merupakan sarana yang digunakan oleh konsumen untuk menilai baik buruknya layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan di PT. Pelabuhan Indonesia yang masih kurang efektif dan efisien dilihat dari segi fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan negara lain, selain itu jasa pelabuhan PT. Pelabuhan Indonesia harus dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan sehingga tercipta kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan bergantung pada tingkat perasaan terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan terhadap pengalaman pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang didapatkan dibandingkan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan yang beragam sehingga tingkat kepuasan berbeda pula. Kepuasan pelanggan dilihat dari tingkat perasaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, maka pelanggan dapat membandingkan harapan layanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan. Menurut Fornell (dalam Aryani, 2010), kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut Thorik G. Dan Utus H. (dalam Arifin, 2011) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas

mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Mengenai hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan, disampaikan oleh Cronin and Taylor (1992), yang menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan secara keseluruhan dengan kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Caruana (2002), Fullerton, and Taylor (2002) juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
2. Apakah Keandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?

3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
4. Apakah Jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
5. Apakah Empati berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
6. Apakah Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah Jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?

5. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah Empati berpengaruh signifikan Terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak?
6. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat

1. Bagi Perusahaan

Hasilnya dapat sebagai pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih baik untuk masa yang akan datang

2. Bagi Fakultas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi fakultas dan sebagai ilmu pengetahuan untuk yang akan datang bagi yang mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai referensi bagi mahasiswa

4. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai pengetahuan baru tentang bagaimana perilaku konsumen dan jasa pelayanan dan menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I :PENDAHULUAN

merupakan bab yang berisikan tentang pendahuluan yang memaparkan secara singkat tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

2. Bab II :TINJAUAN PUSTAKA

merupakan bab yang berisikan tentang tinjauan pustaka yang memaparkan secara singkat tentang landasan teori, kerangka fikir, dan hipotesis.

3. Bab III : METODE PENELITIAN

merupakan bab yang berisikan tentang metode penelitian yang terdiri atas penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode analisis dan definisi operasi

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

merupakan bab yang berisikan penyajian data dan analisis data. Keseluruhan data yang diperoleh akan dipaparkan dan dianalisis kemudian diinterpretasi sesuai teori dan metode yang digunakan.

5. BAB V : PENUTUP

merupakan bab berisikan tentang kesimpulan dari penelitian secara keseluruhan dan saran diberikan atas dasar penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Candy (2012)

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan” ini mengambil survei pada pelanggan PT Kimika Usaha Prima Distributor PT Petrokimia Kayaku” Variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan adalah Bukti Lansung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5). Tujuan dari peneliti ini adalah mengetahui hubungan dan variabel-variabel dalam kualitas pelayanan secara bersama-sama dan terpisah terhadap kepuasan pelanggan serta mengetahui dan menjelaskan variabel-variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan yang ditemui. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 112 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut variabel bebas yang terdiri dari Bukti Lansung (X1), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5). Memiliki pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) dan parsial (terpisah). Hal ini di buktikan nilai F_{hitung} sebesar 27,893 sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan 0,05

menunjukkan nilai sebesar 2,300. Hal tersebut menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga H_0 ditolak dan H_a di terima. Sedangkan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel keandalan (X2) mempunyai t hitung dan koefisien beta paling besar, sehingga variabel keandalan (X2) mempunyai pengaruh yang paling kuat di bandingkan variabel-variabel yang lainnya. Hal tersebut menunjukkan dengan koefisien beta yaitu sebesar 0,308 dan t hitung sebesar 4,686 dengan probabilitas 0,000.

2. Cahyani (2002)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Asuransi terhadap kepuasan tertanggung (Studi padannya adalah Nasabah Asuransi Program Beasiswa pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi putera 1912 ganteng banyuwangi)” Jenis Peneliti Explannatory Reasearch dengan teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling. Analisis yang digunakan kerelasi berganda dan regresi linear berganda. Hasil peneltian nenunjukkan kerelasi berganda (R) adalah 0,824 dan R^2 sebesar 0,679 yang menunjukkan tingkat keeratan tinggi anantara variabel bebas yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) dengan variabel terikat yaitu kepuasan tertanggung (Y) Variabel keandalan (X2) merupakan variabel yang paling dominan pengaruh terhadap kepuasan tertanggung dengan hitung t 3,589

3. Lina Ferdiana (2006)

Penelitian Lina Ferdiana (2006) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang (Study di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan

Tulungagung-Jakarta)”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan alat Analisis Regresi Linier Berganda. Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang diperoleh dari penelitian bus malam CV.PO. Harapan Jaya Tulungagung, baik secara internal dan Eksternal, maka dapat di simpulkan secara parsial variabel bukti langsung, dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen(penumpang) karena nilai Thitung nya lebih kecil dari Ttabel ($0,168,0,24 < 1,98$), sedangkan variabel keandalan, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (penumpang) karena mempunyai nilai T hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai Ttabel ($2,114,2,765,4,400 > 1,98$). Selain itu, kelima variabel independen bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel empati karena mempunyai nilai T hitung yang paling besar dibandingkan dengan nilai Thitung variabel yang lain. Dari penelitian ini disarankan untuk CV.PO Harapan Jaya hendaknya memperhatikan variabel bukti langsung dan daya tanggap untuk meningkatkan kepuasan konsumen

4. Dzuratus Sa’adah (2004)

Penelitian Dzuratus Sa’adah (2004) berjudul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas dalam Menggunakan Warung Internet Dieng-Net Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap loyalitas dalam menggunakan jasa internet Dieng-Net Malang. Metode dalam penelitian Dzuratus Sa’adah adalah Kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dimana dari hasil perhitungan koefisien korelasi (R) pada tabel analisis regresi diperoleh nilai sebesar 0,914 mengandung arti bahwa

kepuasan dan loyalitas mempunyai hubungan yang positif dan sangat kuat, maka jika kepuasan konsumen meningkat maka loyalitas terhadap konsumen juga akan mengalami peningkatan dalam menggunakan warung internet Dieng-Net Malang.

Berdasarkan hasil analisis, penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan demi kemajuan warung internet Dieng-Net Malang, Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan variabel kepuasan yaitu bukti langsung, variabel keandalan, variabel daya tangga, variabel jaminan dan variabel empat, karena kelima variabel ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa warung internet Dieng-Net Malang

5. Moh Ashari (2007)

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perpustakaan umum dan arsip kota malang memaparkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik(X1), keandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Dalam pembahasan beliau menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasilnya adalah variable kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik(X1), keandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). secara simultan mempunyai pengaruh yang signitif terhadap yaitu variable kepuasan pelanggan (Y). dengan hasil perhitungan F hitung 11,909 F tabel 2,30 sehingga hal ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variable kuliatas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik(X1), keandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). terhadap kepuasan pelanggan (Y). variable kualitas pelayanan

yang terdiri dari bukti fisik(X1), keandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Secara persial hanya variable andalan (X2) dan empati (X5) saja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara persial dari variable kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik(X1), keandalan (X2), dan daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5).terhadap kepuasan pelanggan (Y) ditolak. Variable yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variable empati (X3).

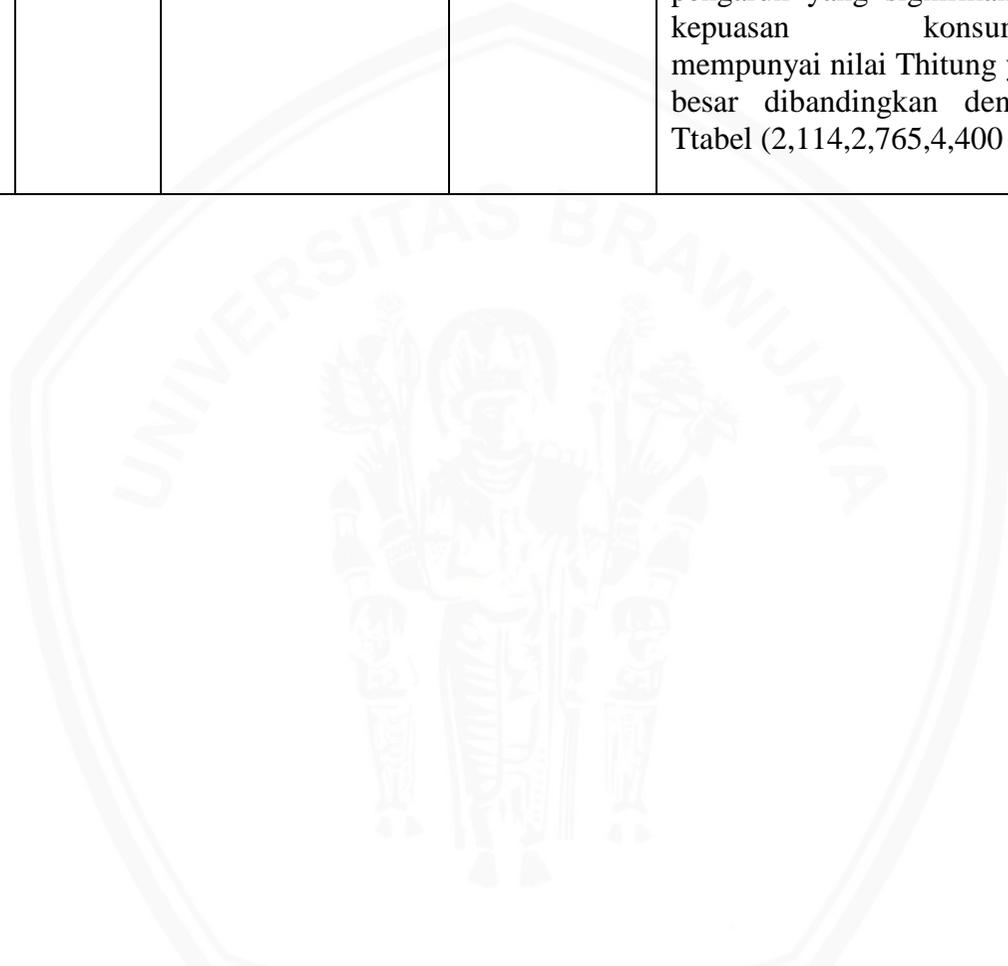
6. Hafidz Ahmad Z, (2007),

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja(X1), Fitur(X2), Keandalan(X3), Kesesuaian dengan empati (X4), Dan Pelayanan (X5). Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kinerja(X1), Fitur(X2), Keandalan(X3), Kesesuaian dengan empati (X4), Dan Pelayanan (X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3) pada mahasiswa kota Malang. Dari perhitungan uji F, dapat dihitung bahwa $>F$ table. Sehingga H_a yang berbunyi ada pengaruh signifikan. Dan secara persial menunjukkan bahwa variabel kinerja dan variabel keandalan tidak berpengaruh secara signifikan. Sedangkan variable fitur dan kesesuaian dengan spesifikasi dan variable pelayanan mempunyai pengaruh yang positif

Table 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Metode Analisis	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Cahyani (2002)	Pengaruh Kualitas Jasa Asuransi terhadap Kepuasan Tertanggung	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan kerelasi berganda (R) adalah 0,824) dan R ² sebesar 0,679 yang menunjukkan tingkat keeratan tinggi antara variabel bebas yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) dengan variabel terikat yaitu kepuasan tertanggung (Y) Variabel keandalan (X2) merupakan variabel yang paling dominan pengaruh terhadap kepuasan tertanggung dengan hitung t 3,589	Variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan	Peneliti ini meneliti tentang pengaruh kualitas jasa asuransi terhadap kepuasan tertanggung pada Asuransi Jiwa Bumi Putera.

2	Dzuratus Sa'adah (2004)	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas dalam Menggunakan Warung Internet Dieng-Net Malang	Kuantitatif	Secara parsial variabel buktilangsung, dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen(penumpang) karena nilai Thitung nya lebih kecil dari Ttabel $0,168,0,24 < 1,98$), sedangkan variabel keandalan, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen karena mempunyai nilai Thitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai Ttabel $(2,114,2,765,4,400 > 1,98)$.	Variabel yang diteliti adalah mengenai kepuasan konsumen dan loyalitas	Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan Warung Internet Dieng-Net Malang
---	-------------------------	--	-------------	---	--	---



3	Lina Firdiana (2006)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam terhadap kepuasan penumpang (study di CV. PO. Harapan Jaya jurusan Tulungagung	Kuantitatif, Regresi	maka dapat di simpulkan secara parsial variabel bukti langsung, dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen(penumpang) karena nilai T hitung nya lebih kecil dari Ttabel (0,168,0,24 < 1,98), sedangkan variabel keandalan, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (penumpang) karena mempunyai nilai Thitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai Ttabel (2,114,2,765,4,400 > 1,98). Selain itu, kelima variabel independen bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel empati karena mempunyai nilai T hitung yang paling besar dibandingkan dengan nilai Thitung variabel yang lain	Variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan	Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan malam terhadap kepuasan penumpang CV,PO Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta
---	----------------------	--	----------------------	---	--	--

4	Hafidz Ahmad Z (2007)	Pengaruh kualitas prodak terhadap kepuasan pelanggan (survey pelannggan kartu prabayar IM3 pada mahasiswa kota malang	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kinerja(X1), Fitur(X2), Keandalan(X3), Kesesuaian dengan empati (X4), Dan Pelayanan (X5) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3) pada mahasiswa kota Malang. Dari perhitungan uji F, dapat dihitung bahwa >F table. Sehingga Ha yang berbunyi ada pengaruh signitif. Dan secara persial menunjukkan bahwa variabel kinerja dan variabel keandalan tidak berpengaruh secara signifikan. Sedangkan variable fitur dan kesesuaian dengan spesifikasi dan variable pelayanan mempunyai pengaruh yang positif</p>	Variable yang diteliti adalah mengenai kualitas produk dan kepuasan	Penelitian ini meneliti tentang Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3 pada Mahasiswa Kota Malang
---	-----------------------	---	-------------	--	---	--

5	Moh Ashri (2007)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.	Penelitian ini menggunakan pendekatan exploratoy research atau penelitian penjelasan	Secara simultan dari lima dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan secara parsial dari lima dimensi kualitas jasa tersebut hanya variable keandalan X2 dan empati X5 yang mempunyai pengaruh signifikan	Variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan	Peneliti ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perputakaan dan arsip kota Malang
6	Candy (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Berdasarkan hasil uji t di ketahui bahwa variabel keandalan (X2) mempunyai t hitung dan koefisien beta paling besar, sehingga variabel keandalan (X2) mempunyai pengaruh yang paling kuat di bandingkan variabel-variabel yang lainnya. Hal tersebut menunjukan dengan koefisien beta yaitu sebesar 0,308 dan t hitung sebesar 4,686 dengan probabilitas 0,000	Variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan	Peneliti ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Kimika Usaha Prima

Sumber : Tinjauan Empiris, 2018 (diolah peneliti)

Penelitian yang peneliti lakukan memiliki Perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaannya adalah peneliti sama-sama meneliti kualitas pelayanan suatu perusahaan, selain itu persamaan lainnya yaitu menggunakan variabel yang sama yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Perbedaannya Responden yang diteliti, variabel, tempat penelitian, analisis yang digunakan dan uji yang digunakan

B. Pengertian dan Jenis Pelabuhan

1. Pengertian Pelabuhan

Menurut Pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 tentang kepelabuhan, yang dimaksud pelabuhan adalah tempat terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang/bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dengan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Suyono, (2005:1)

2. Jenis Pelabuhan

a. Alamnya

Menurut alamnya, pelabuhan laut dibagi menjadi pelabuhan terbuka dan pelabuhan tertutup. *Pelabuhan terbuka* adalah pelabuhan dimana kapal-kapal bisa masuk dan merapat secara langsung tanpa bantuan pintu-pintu air. *Pelabuhan tertutup* adalah pelabuhan dimana kapal-kapal masuk harus melalui pintu air.

b. Pelayanannya

Menurut sasaran pelayanannya, jenis pelabuhan dibagi menjadi pelabuhan umum dan pelabuhan khusus. Sesuai PP 69/2001. *Pelabuhan umum* adalah pelabuhan yang diselenggarakan untuk kepentingan masyarakat umum. *Pelabuhan khusus* adalah pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.

c. Lingkup Pelayanan yang Dilayani

Menurut lingkup pelayanan yang dilayani, sesuai PP No. 69 tahun 2001 tentang Kepelabuhanan pasal 5 dan 6 peran dan fungsi pelabuhan dibagi menjadi pelabuhan internasional hub, pelabuhan internasional, pelabuhan nasional, pelabuhan regional dan pelabuhan lokal.

- *Pelabuhan internasional hub* adalah pelabuhan utama primer yang berfungsi melayani kegiatan dan alih muatan angkutan laut nasional dan internasional dalam jumlah besar dan dalam jaringan transportasi laut internasional.
- *Pelabuhan internasional* adalah pelabuhan utama sekunder yang berfungsi melayani kegiatan alih muat angkutan laut nasional dan internasional dalam jumlah besar dan jangkauan pelayanan yang luas serta merupakan simpul dalam jaringan transportasi laut internasional.
- *Pelabuhan nasional* adalah Pelabuhan utama tersier yang berfungsi melayani dan alih muat angkutan laut nasional dan internasional dalam jumlah menengah serta merupakan simpul dalam jaringan internasional tingkat provinsi.

- *Pelabuhan regional* adalah pelabuhan penggunaan primer yang berfungsi melayani kegiatan dan alih muat angkutan laut nasional dalam jumlah relatif kecil serta merupakan pengumpulan dari pelabuhan utama.
- *Pelabuhan lokal* adalah pelabuhan pengumpan skunder yang berfungsi melayani kegiatan angkutan regional dalam jumlah kecil serta merupakan pengumpan pada pelabuhan utama dan pelabuhan regional.

3. Fungsi Pelabuhan

Fungsi sebuah pelabuhan paling tidak ada tempat, yaitu sebagai tempat pertemuan (*interface*), gapura (*gateway*), entitas industri dan mata rantai transportasi.

1. Tempat pertemuan

Pelabuhan merupakan tempat pertemuan dua moda transportasi utama, yaitu darat dan laut serta sebagai kepentingan yang saling terkait. Barang-barang yang diangkut dengan kapal laut akan dibongkar dan dipindahkan ke angkutan darat seperti truk atau kereta api.

2. Gapura

Pelabuhan berfungsi sebagai gapura atau pintu gerbang suatu negara. Warga negara dan barang-barang dari negara asing yang memiliki pertalian ekonomi masuk ke suatu negara akan melawati pelabuhan tersebut, sebagai pintu gerbang suatu negara, citra negara sangat ditentukan oleh baiknya pelayanan tersebut.



3. Entitas industri

Dengan perkembangan industri yang berorientasi ekspor maka fungsi pelabuhan menjadi sangat penting. Dengan adanya pelabuhan, hal itu memudahkan industri dalam mengirim produknya dan mendatangkan bahan baku. Dengan demikian, pelabuhan berkembang menjadi suatu industri sendiri yang menjadi ajang bisnis berbagai jenis usaha, mulai dari transportasi, perbankan, perusahaan leasing peralatan dan sebagainya.

4. Mata-Rantai Transportasi

Pelabuhan merupakan bagian dari rantai transportasi. Di pelabuhan berbagai moda transportasi bertemu dan berkerja. Pelabuhan merupakan salah satu titik dari mata rantai angkutan darat dengan angkutan laut.

C. Jasa

1. Pengertian Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi kendaraan bermotor, salon kecantikan kursus keterampilan, pusat kebugaran, restoran hotel, rumah sakit universitas, dan lain-lain Tjiptono dan Chandra (2016:17). Dan sementara menurut pendapat Kotlert (2000) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak yang dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2009:234) menyatakan jasa adalah suatu kegiatan yang outputnya bukan produk yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu

produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) serta bersifat tidak berwujud.

Sementara itu Lovelock (2007) mengemukakan bahwa jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada lainnya dimana terdapat kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu. Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang output hasilnya) bukan merupakan produk dalam bentuk fisik, yang umumnya di konsumsi secara bersamaan pada saat jasa tersebut diberikan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa didalam sebuah pihak tersebut kadang tidak menyadari. Jasa juga bukan merupakan sebuah barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan.

2. Klasifikasi Jasa

Terdapat empat karakteristik jasa yang membedakan dari barang sehingga berdampak pada strategi dalam mengelola dan memasarkan produk jasa tersebut. Solomon, Marshall dan Stuart (2012:299) menuliskan 4 karakteristik jasa yaitu :

1. *Intangibility : the characteristic of a service that means customer can't see, touch or smell good services*
2. *Perishability : the characteristic of a service that makes it impossible to store for later sale or consumption.*
3. *Variability : the characteristic of a service that means that even the same service performed by the same individual for the same customer can vary*

4. *Inseparability* :the characteristic of a service that means that it is impossible to separate the production of a service from tthe consuntion that service.

1. Tidak berwujud : jasa tidak dapat dilihat, dipegang atau dirasakan sebagai mana yang terjadi pada benda.
2. Tidak tahan lama : jasa tidak dapat disimpan, dumsukan dalam gudang dan dijadikan persediaan.
3. Keanekaragaman : karakteristik jasa tidak standar dan seragam dibandingkan dengan barang.
4. Tidak terpisahkan : karakteristik jasa memungkinkan diproduksi dan dikonsumsi

Klasifikasi jasa muncul karena jasa memiliki keragaman baik dari segi bentuk, penyedia, hingga kualitas. Klasifikasi jasa bertujuan untuk memudahkan dalam membedakan jasa itu sendiri. Ada beberapa pendapat para pakar tentang klasifikasi jasa ini, menurut Lovelock(2007:28), ada tujuh cara mengklasifikasikan jasa , diantaranya :

- a. Berdasarkan tingkat perwujudan dan tidak berwujudan proses jasa artinya jasa diklasifikasikan menjadi jasa berwujud jasa makana atau jasa tidak berwujud seperti mengajar.
- b. Berdasarkan penerima langsung proses jasa, berapa jasa, seperti jasa potong rambut atau jasa transportasi umum ditujukan langsung bagi pelanggan itu sendiri sehingga pelanggan merasakan langsung proses jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, namun ada juga proses jasa yang tidak melibatkan pelanggan,



artinya pelanggan hanya merasakan hasil akhir dari jasa tersebut seperti jasa perbaikan atau reparasi.

- c. Berdasarkan tempat atau waktu penyerahan jasa, ada beberapa kemungkinan yang terjadi ketika penyerahan jasa. Pertama pelanggan perlu mendatangi jasa, kedua, penyedia jasa datang kepada pelanggan untuk memberikan jasa. Ketiga, interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan dilakukan melalui media surat atau elektronik.
- d. Berdasarkan pelayanan khusus dan standarisasi. Jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat pelayanan khusus atau standarisasi dalam penyerahan jasa. Dengan standarisasi, pelanggan akan menerima jasa yang sama seperti jasa transportasi dengan rute dan jadwal yang tetap. Namun ada kalanya pelanggan memerlukan pelayanan khusus dan penyampaian jasa.
- e. Berdasarkan sifat dan hubungan dengan pelanggan. Beberapa jasa melibatkan hubungan formal dengan pelanggan, dimana seluruh pelanggan dikenal oleh organisasi penyedia jasa dan seluruh transaksi pelanggan satu demi satu dicatat dan diketahui oleh penyedia jasa, seperti Bank, tetapi pada jasa lainnya, pelanggan tidak teridentifikasi saat melakukan transaksi. Misalnya telepon tidak memiliki siapa saja yang menggunakan telepon umum disuatu daerah.
- f. Berdasarkan permintaan dan penawaran, ada industri jasa yang memiliki permintaan yang tetap atas jasa mereka, ada yang memiliki permintaan yang berflutuaksi.
- g. Berdasarkan pandangan sejauh mana fasilitas, peralatan dan orang-orang menjadi bagian dari pengalaman jasa. Pengalaman jasa dibentuk pada jasa yang

berwujud. Pelanggan akan merasakan pelayanan sepanjang perjalanan. Pengemudi bus yang ramah akan membuat pelanggan merasa senang.

Menurut Griffin dalam Lupiyoadi (2013:8) ada beberapa cara dalam mengklasifikasikan produk jasa, diantaranya :

- a. Berdasarkan tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa, jasa dapat dibedakan kedalam kelompok sistem kontak tinggi dan sistem kontak rendah. Pada sistem kontak tinggi, konsumen harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa Contohnya jasa , rumah sakit, pendidikan dan transportasi. Sedangkan pada sistem kontak rendah, konsumen tidak harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contohnya jasa reparasi mobil. Konsumen tidak harus selalu terlibat pada saat mobilnya diperbaiki.
- b. Berdasarkan kesamaan dalam operasi manufaktur, jasa dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu murni, jasa semimanufaktur dan jasa campuran. Jasa murni adalah dimana pelanggan merasakan kontak langsung dengan penyedia jasa. Jasa murni tergolong jasa kontak tinggi. Contohnya jasa potong tambung memberikan jasanya langsung kepada konsumen ditempat. Dalam jasa semimanufaktur, konsumen tidak harus bagian dari proses produksi. Jasa semimanufaktur tergolong jasa kontak rendah. Contohnya jasa perbankan,kantor pos, dsb. Sementara jasa campuran tergolong jasa kontak menengah yang merupakan gabungan dari beberapa sifat jasa murni dan campuran. Misalnya jasa bengkel dan pemadam kebakaran.

D. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ukuran kinerja adalah kualitas jasa yang dipersepsikan, selama ini ada pendapat bahwa kualitas jasa memiliki dua yang dipersepsikan. Selama ini ada pendapat bahwa kualitas jasa memiliki dua komponen penting (Payne,2001:275) yaitu :

1. Kualitas teknis – dimensi hasil proses operasi jasa
2. Kualitas fungsional – dimensi proses dalam hal ini interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa

Dua dimensi kualitas jasa ini menegaskan karakteristik subyektif mengenai penilaian dari kualitas sebuah organisasi sering mengalami kesulitan dalam membedakan antara kualitas teknis jasa yang baik dan menonjol, maka penilaian seringkali dibuat secara subyektif tentang bagaimana pelanggan diperlakukan, kualitas teknik dan fungsional menentukan citra korporat yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono (2008:247) bahwa pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pemenuhan harapan kepada perusahaan terhadap suatu produk atau layanan yang diterima pelanggan

E. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) menyebutkan ada lima dimensi pokok mengenai kualitas jasa, untuk lebih jelasnya akan dijabarkan definisi kelima dimensi pokok kualitasnya pelayanan jasa, yaitu :

a. Bukti Fisik

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan sarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan

Kemampuan perusahaan memberikan pelayan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

c. Daya tanggap

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Jaminan

Meliputi pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan

e. Empati

Memerikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan di harapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

F. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan bagi pelanggan adalah dengan meningkatnya kualitas pelayanan, sebab dengan semakin baik pelayanan yang diberikan maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya. Kepuasan pelanggan sangat erat kaitanya dengan perasaan seseorang tentang kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi utama untuk mengetahui kualitas perusahaan.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada jumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan. Tjiptono,(2016:353).

Pelanggan banyak merasakan beragam jasa yang dapat memuaskan kebutuhan yang diinginkan. Perusahaan yang berpusat pada pelanggan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja dari penawaran yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Beberapa definisi tentang kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa pakar di antaranya adalah:

- a. Lovelock (2005:96) berpendapat bahwa “kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu”
- b. Kotler (2009:138) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil

Pelanggan merupakan sebuah konsep utama dalam kepuasan dan kualitas jasa. Pelanggan memegang peranan yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Pemahaman mengenai suatu pelanggan mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandang modern. Suhartno dan Sutarso (2010:41) mendefinisikan pengertian pelanggan sebagai berikut:

Pembeli aktual dari produk yang ditawarkan oleh pemasar. Merekalah yang mengkonsumsi produk dan pihak dimana seluruh kegiatan pemasar ditunjukkan. Dinamika pelanggan akan mempengaruhi secara langsung pada dinamika kegiatan pemasaran. Pelanggan yang turun minat belinya, akan otomatis mempengaruhi

turunnya penjualan dan sebaliknya. Jika minat belinya meningkat, maka otomatis meningkat pula penjualan.

a. Definisi Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang.

Sedangkan menurut Nasution (2004:102) pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan produk atau jasa tertentu pada periode tertentu secara tetap dan berkala contoh pelanggan jasa pelabuhan menggunakan jasa yang lebih dari satu kali.

G. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 193) menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, bahwasannya dengan meningkatkan kualitas atribut dan pelayanan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Meningkatnya kepuasan pelanggan maka diharapkan pelanggan yang bertahan juga meningkat, dan akhirnya akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

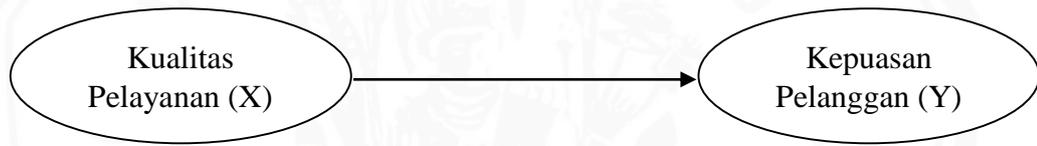
Penelitian yang dilakukan Aryani dan Rosinta (2010) menunjukkan pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan maka semakin besar pula kepuasan pelanggannya. Hal ini disebabkan kualitas suatu perusahaan merupakan kemampuan memuluskan kesempurnaan atau superioritas

entitas, dan juga merupakan suatu bentuk evaluasi secara menyeluruh untuk jangka panjang

H. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

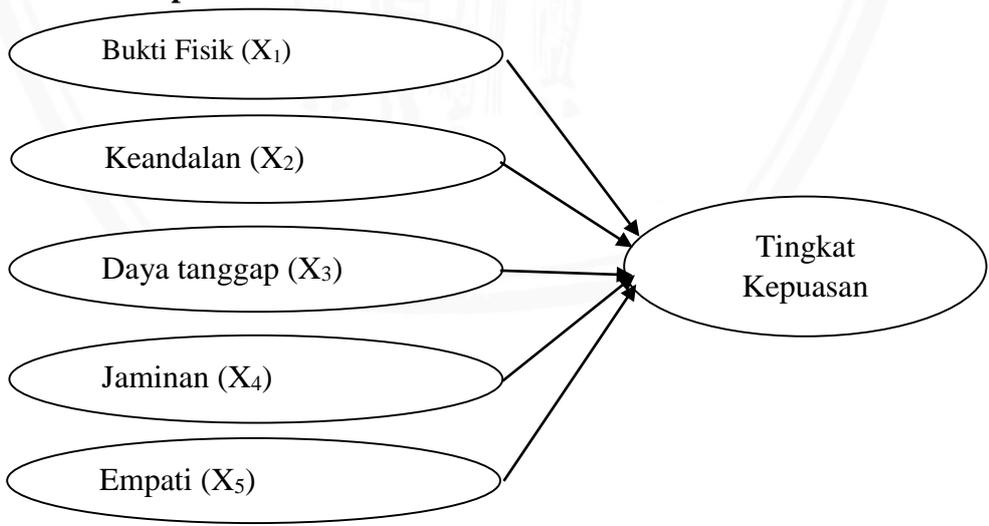
Dalam sebuah penelitian, model konsep dapat menggambarkan suatu fenomena dengan jelas dan masalah tentang sesuatu yang akan diteliti. Konsep-konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokan obyek-obyek atau peristiwa yang mempunyai ciri yang sama.



Gambar 2.1 Model Konsep

Sumber : Parasuraman et al. (1998)

2. Model Hipotesis



Gamabr Hipotesis 2.2

Sumber : Parasuraman et al. (1998)



3. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang diberikan secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagai adanya fenomenan-fenomena yang kompleks menurut Nazir (2003:151). Hipotesis merupakan dugaan sementara mengenai pengaruh antara variabel dalam suatu penelitian yang kebenarannya perlu dibuktikan

- a. Variabel Bukti (X_1), Variabel Kehandalan (X_2), Variabel Daya Tanggap (X_3), Variabel Jaminan (X_4), dan Variabel Empati (X_5) Secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan.(Y).
- b. Variabel Bukti (X_1), Variabel Kehandalan (X_2), Variabel Daya Tanggap (X_3), Variabel Jaminan (X_4), dan Variabel Empati (X_5) Secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variable Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) secara parsial dan simultan dan bersama-sama, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat *explanatory* (*explanatory research*) atau penelitian dan penjelasan. Menurut Sugiyono (2008:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam menyusun penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Alasan penulis memilih obyek adalah dengan pertimbangan bahwa penulis yang tinggal di kota Malang, sehingga mempermudah dalam memperoleh data serta waktu dan biaya dapat lebih efisien.

C. Konsep, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Konsep merupakan pengertian dan ciri yang berkaitan dengan berbagai peritiswa, objek, kondisi, situasi dan kebiasaan (Cooper, 2008:57). Atau kata lain, konsep merupakan definisi yang bersifat abstrak yang menggambarkan objek penelitian, karena sifatnya yang abstrak maka fenomena atau variabel-variabel yang diteliti perlu dijabarkan agar dapat dimengerti. Konsep-konsep tersebut diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh konsep kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Y).

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis and Booms (dalam Parasuraman, et al :42), yang dimaksudkan dengan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Jadi sejauh mana perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berkaitan dengan penilaian pelanggan mengenai tingkat kepuasan yang mereka peroleh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III.

b. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan puas seseorang setelah menerima atau merasakan layanan atau produk yang diberikan. Kepuasan timbul apabila produk atau jasa yang diberikan sesuai atau lebih dengan apa yang diharapkan. Konsep kepuasan pelanggan dalam penelitian ini berkaitan dengan hasil perbandingan antara pelayanan dari PT. Pelabuhan Indonesia III terhadap harapan mereka ketika menggunakan jasa kepelabuhan.

2. Variabel Penelitian

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2008:38), variabel adalah atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain. Sedangkan Karlinge dalam Arikunto (2006:116) menyebutkan variabel sebagai sebuah konsep atau sifat yang akan dipelajari. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang atau objek yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang dapat memengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif bagi variabel dependen nantinya (Kuncoro, 2009:50). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner dan Gremler pada tinjauan pustaka yaitu :

1. Bukti Fisik (X_1)
 2. Keandalan (X_2)
 3. Daya Tanggap (X_3)
 4. Jaminan (X_4)
 5. Empati (X_5)
- b. Variabel Terikat

Variabel dependen dapat juga disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan (Kuncoro, 2009:50). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y). Merupakan perasaan dimana produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapannya.

3. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional menurut Effendi dalam Singaimbun dan Effendi (2006:46) adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, konsep, variabel, indikator dan item dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Konsep Kualitas Pelayanan (X).

Kemampuan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Perak untuk memenuhi harapan yang inginkan oleh para pelanggan. Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (X_1),

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan kualitas pelayanannya kepada para pelanggannya. Penampilan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Variabel ini dapat diukur dengan berbagai macam indikator dan bukti fisiknya.

Item :

1. Penampilan dari karyawan yang rapi
2. Peralatan yang digunakan modern
3. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman

2. Keandalan (X_2),

Kemampuan perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang prima dan akurat sehingga dapat memuaskan pelanggan. Variabel ini dapat diukur dengan indikator akurasi pelayanan.

1. Karyawan melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu.
2. Kesalahan pada pelayanan harus seminim mungkin dengan standar pelayanan yang jelas.
3. Keahlian dan keandalan karyawan dalam mengerjakan pelayanan.
4. Karyawan berpengetahuan luas menggunakan alat bantu agar dapat memberikan solusi bagi pelanggan.

3. Daya Tanggap (X_3),

Kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan. Variabel ini dapat diukur dengan indikator yaitu respon yang diberikan kepada pelanggan.

1. Karyawan harus memberikan informasi yang jelas dan merespon setiap pelanggan.
2. Bersedia membantu dan melayani pelanggan dengan baik dan cepat.
3. Bersedia membantu menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pelanggan dengan tepat.
4. Karyawan harus memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan cermat.

4. Jaminan (X_4),

Kemampuan karyawan perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Variabel ini dapat diukur dengan indikator kepastian pelayanan.

1. Karyawan harus dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat waktu.
2. Karyawan memberikan jaminan informasi dan biaya yang jelas dan akurat.
3. Karyawan harus berpengetahuan luas sehingga dapat menganalisis masalah yang dihadapi pelanggan dan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Karyawan yang bertanggung jawab, jika terjadi kesalahan pelayanan maka karyawan harus siap bertanggung jawab (biaya dalam pelayanan).

5. Empati (X_5),

Memberikan perhatian terhadap individual pelanggan atau pribadi agar para pelanggan merasa dihargai dan memahami keinginan dari pelanggan. Variabel ini diukur dengan indikator tingkat perhatian kepada pelanggan.

1. Karyawan harus memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan dan mendahulukan kepentingan pelanggan.
2. Karyawan melayani pelanggan secara maksimal dan ramah.
3. Karyawan memberikan pelayanan secara adil tanpa melihat status pelanggan (diskriminatif).

6. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terletak pada kemampuan PT. Pelabuhan Indonesia dalam memenuhi harapan pelanggan, apakah Bukti Fisik, Keandalan, Cepat Tanggap, Jaminan dan Empati yang didapat oleh pelanggan jasa Pelindo III sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Indikator-indikator dari tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini meliputi :

1.) Rasa Kepuasan Pelanggan

Item dari indikator diatas adalah :

- a. Kepuasan pada fasilitas yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia
III
- b. Kepuasan pelayanan yang dijanjikan

KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	Sumber
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik (X ₁)	Macam dan bukti Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan yang rapi. 2. Peralatan yang digunakan modern. 3. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman. 	Zeithaml, Parasurama & Berry (dalam Hardiansyah 2011)
	Kehandalan (X ₂)	Akurasi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu. 2. Kesalahan pada pelayanan harus seminim mungkin dengan standar pelayanan yang jelas. 3. Keahlian dan kehandalan karyawan dalam mengerjakan pelayanan. 4. Karyawan berpengetahuan luas menggunakan alat agar dapat memberikan solusi bagi pelanggan. 	Zeithaml, Parasurama & Berry (dalam Hardiansyah 2011)
	Daya Tanggap (X ₃)	Respon Terhadap Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan harus memberikan informasi yang jelas dan merespon setiap pelanggan. 2. Bersedia membantu dan melayani pelanggan dengan baik dan cepat. 3. Bersedia membantu menangani keluhan atau masalah yang dihadapi 	Zeithaml, Parasurama & Berry (dalam Hardiansyah 2011)

Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian

KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	Sumber
			<p>pelanggandengan tepat.</p> <p>4. Karyawan harus memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan cermat.</p>	
	Jaminan (X ₄)	Kepastian Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan harus dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat waktu. 2. Karyawan memberikan jaminan informasi dan biaya yang jelas dan akurat. 3. Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menangani masalah yang di hadapi pelanggan dan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. 4. Karyawan yang bertanggung jawab, jika terjadi kesalahan pelayanan maka karyawan harus siap bertanggung jawab (biaya dalam pelayanan). 	Zeithhaml, Parasurama & Berry (dalam Hardiansyah 2011)
	Empati (X ₅)	Tingkat Perhatian Kepada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan harus memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan dan mendahulukan kepentingan pelanggan. 	Zeithhaml, Parasurama & Berry (dalam Hardiansyah 2011)

Sumber : Data diolah, 2018

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Karyawan melayani pelanggan secara maksimal dan ramah. 3. Karyawan memberikan pelayanan secara adil tanpa lihat status pelanggan (diskriminatif). 	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat Kepuasan Pelanggan	Rasa Kepuasan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III. 2. Kepuasan pada pelayanan yang dijanjikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III. 	Tjiptono, F., & Chandra G. (2016).

4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur pendapat responden adalah skala Likert. Skala Likert ini dikembangkan oleh Maholtra (2006:298), mendefinisikan skala Likert sebagai skala yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pertanyaan objek penelitian. Skala ini didesain untuk menelaah seberapa kuat responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada 5 titik dengan susunan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Maholtra, 2006

Skala Likert mempunyai kelebihan, yaitu skala ini mudah dibuat dan dipahami oleh responden. Sedangkan kelemahan skala Likert adalah skala memerlukan waktu pengerjaan yang lebih lama dari skala pemeringkatan terperinci lainnya karena responden harus membaca setiap pertanyaan yang diberikan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III. Berdasarkan informasi yang didapat dari PT. Pelabuhan Indonesia III maka dapat diketahui populasinya sebanyak 400 pelanggan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010: 62). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *probability sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 pelanggan. Menurut Sugiyono

(2010:63) *probability sampling* adalah teknik pengumpulan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur untuk dipilih menjadi anggota sampel. Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut.

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya menggunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti)

Data primer ini diperoleh langsung dari sumbernya atau hasil penelitian langsung di lapangan dengan menyebarkan kuisioner yang sesuai dengan item yang ditetapkan kepada responden, dalam hal ini adalah pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011:225)

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011: 225). Data sekunder ini digunakan untuk

mendukung data primer yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui dokumen-dokumen perusahaan.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011:142). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya (Arikunto, 2006:151). Hal ini berkaitan dengan primer yang dibutuhkan oleh peneliti. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut cukup terperinci dan lengkap. Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya yang diuji validitas dan reliabilitasnya.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Merupakan instrumen yang valid alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid instrumen. Arikunto (2002:144) mengemukakan bahwa “validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”. Pengukuran validitas untuk mengukur setiap hal pada pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuisisioner digunakan analisa item yaitu: mengkorelasikan setiap butir item dengan skor total, dengan rumus analisa korelasi product moment pearson sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N} \div \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}$$

keterangan :

- r = koefisien korelasi
 X = item
 Y = total variabel
 N = banyak sampel

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002: 154). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus alpha α .

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin Azwar, 2000: 3). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 15.0 for windows.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

- a. 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
- b. 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
- c. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

3. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk masing–masing item variabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.3

Tabel 3.3 Uji Validitas Instrumen Penelitian

VARIABEL	Indikator	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
Bukti Fisik	X1.1	0,779	0,222	Valid
	X2.2	0,775	0,222	Valid
	X3.3	0,772	0,222	Valid
Kehandalan	X2.1	0,691	0,222	Valid
	X2.2	0,667	0,222	Valid
	X2.3	0,687	0,222	Valid
	X2.4	0,739	0,222	Valid
Daya Tanggap	X3.1	0,699	0,222	Valid
	X3.2	0,699	0,222	Valid
	X3.3	0,697	0,222	Valid

	X3.4	0,758	0,222	Valid
Jaminan	X4.1	0,796	0,222	Valid
	X4.2	0,800	0,222	Valid
	X4.3	0,719	0,222	Valid
	X4.4	0,669	0,222	Valid
Empati	X5.1	0,800	0,222	Valid
	X5.2	0,752	0,222	Valid
	X5.3	0,773	0,222	Valid
Kepuasan	Y1	0,872	0,222	Valid
	Y2	0,910	0,222	Valid

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Bukti Fisik, variabel Kehandalan, variabel Daya Tanggap, variabel Jaminan, variabel Empati dan variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai korelasi lebih besar sama dengan 0,05 sehingga kuesioner dapat dinyatakan valid.

4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing item variabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik	0,651	Reliabel
Kehandalan	0,643	Reliabel
Daya Tanggap	0,691	Reliabel
Jaminan	0,735	Reliabel
Empati	0,667	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,736	Reliabel

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui bahwa semua variabel baik Bukti Fisik, variabel Kehandalan, variabel Daya Tanggap, variabel Jaminan, variabel Empati dan variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,600 sehingga dapat dikatakan instrumen yang digunakan

untuk keempat variabel tersebut sudah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

G. Teknik Analisis

1. Analisis Deskriptif

Menurut Riduwan dan Sunarto (2011:38) analisis deskriptif adalah analisis yang menggambarkan suatu data yang akan buat baik sendiri maupun secara berkelompok. Tujuan analisis deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti.

2. Analisis Inferensial

Sugiyono (2005:147) berpendapat bahwa “Statistik inferensial biasa disebut sebagai statistik induktif atau probabilitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi”. Statistik inferensial ini digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara satu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Adapun statistik inferensial yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

a. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi berganda, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik agar mendapat perkiraan yang tidak biasa. Uji asumsi klasik menjadi persyaratan statistik yang harus terpenuhi pada analisis linear berganda. Adapun beberapa kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

1) Uji Normalitas

Siregar (2013: 153) mengemukakan bahwa tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Ghozali (2005:160) mengemukakan bahwa uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Pengujian uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov*. Kriteria pengambilan keputusan pada metode *Kolmogrov-Smirnov* adalah jika nilai signifikan atau probabilitas $\geq 0,05$, maka residual memiliki distribusi normal dan apabila nilai signifikan atau probabilitas $\leq 0,05$, maka residual tidak memiliki distribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2005:139) mengemukakan bahwa uji heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual yang terjadi akibat besar kecilnya salah satu variabel bebas. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka dinamakan heteroskedastisitas dan jika tetap maka disebut homoskedastisitas. Menurut Ghozali (2013:139), model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai sig $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas atau model regresi lolos uji heteroskedastisitas. Model uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode

Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 sehingga tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2005:105) uji-multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas pada model regresi. Uji multikolinieritas digunakan untuk memastikan apakah dalam sebuah model regresi terdapat interkorelasi atau kolonearitas antar variabel bebas atau dapat dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Apabila terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam suatu model regresi yaitu dengan melihat pada nilai *Tolerance* dan VIF (*VariansInflation Factor*) melalui program SPSS *for window*. Apabila nilai *tolerance* < 0,1 maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas.

b. Uji Regresi Linear Berganda

c. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menyatakan seberapa besar pengaruh naik turunnya nilai variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas. Dengan teknik ini dapat diketahui budaya organisasi yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Rumus untuk menghitung regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Sumber : Sugiyono, 2005.

Keterangan	:
Y	: variabel terikat
a	: bilangan konstanta
b	: koefisien regresi
X ₁	: Bukti fisik
X ₂	: Keandalan
X ₃	: Daya tanggap
X ₄	: Jaminan
X ₅	: Empati
e	: <i>error</i>

d. Koefisien Determensi (R^2)

Ghozali (2005:97) mengemukakan koefisien determinasi (R^2) yakni mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, namun kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Untuk mendapatkan interpretasi terhadap kuat lemahnya korelasi, maka dapat digunakan pedoman seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut (Sugiyono, 2010:184).

Tabel 3.5 Intepretasi Kuat dan Lemahnya Korelasi

No	Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
1	<0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2005)

H. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat serta untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Rumus yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pendapat Sudjana (2003:111), yaitu

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Sumber: Sudjana, 2003:111

Keterangan:

t = nilai yang dihitung dan menunjukkan nilai standar deviasi dari distribusi t (tabel t)

b_i = koefisien regresi

Sb = standrt error koefisien regresi

Adapun rumus hipotesis dengan menggunakan uji t adalah sebagai berikut:

H₀: Berarti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

H₁: Berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika signifikan $t_{hitung} > t_{tabel}$: maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Jika signifikan $t_{hitung} < t_{tabel}$: maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Perusahaan

1. Sejarah PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak

Sejarah PT. Pelindo III (Persero) terbagi menjadi beberapa fase penting berikut ini:

1. Perseroan pada awal berdirinya adalah sebuah Perusahaan Negara yang pendiriannya dituangkan dalam PP No.19 Tahun 1960.
2. Selanjutnya pada kurun waktu 1969-1983 bentuk Perusahaan Negara diubah dengan nama Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1969.
3. Kemudian pada kurun waktu tahun 1983-1992, untuk membedakan pengelolaan Pelabuhan Umum yang diusahakan dan yang tidak diusahakan, diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1983 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1985.
4. Seiring pesatnya perkembangan dunia usaha, maka status Perum diubah menjadi Perseroan pada tahun 1992 dan tertuang dalam Akta Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 5 Tanggal 1 Desember 1992.
5. Perubahan Anggaran Dasar Desember 2011 tentang Kepmen BUMN 236.

PT Pelindo III (Persero) yang berkantor pusat di Surabaya, mengelola 43 pelabuhan yang tersebar di 7 Propinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan

Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, serta memiliki 7 anak perusahaan.

PT Pelindo III (Persero) yang menjalankan bisnis inti sebagai penyedia fasilitas jasa kepelabuhanan, memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai, PT Pelindo III (Persero) mampu menggerakkan dan menggairahkan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat.

Berdasarkan UU No.17 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Umum, PT Pelindo III (Persero) bertanggung jawab atas Keselamatan Pelayaran, Penyelenggaraan Pelabuhan, Angkutan Perairan dan Lingkungan Maritim. Dengan demikian status Pelindo bukan lagi sebagai “regulator” melainkan “operator” pelabuhan, yang secara otomatis mengubah bisnis Pelindo dari Port Operator menjadi Terminal Operator.

Surat dari Kementerian Perhubungan, Dirjen Perhubungan Laut yang diterbitkan bulan Februari 2011 menjelaskan tentang penunjukan PT Pelindo III (Persero) sebagai Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

2. Jam Kerja PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak

Jam kerja pada suatu perusahaan ditetapkan sesuai dengan kebijakan setiap perusahaan. Pada umumnya jam kerja yang berlaku di Indonesia adalah 8 jam dalam 1 hari. Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak jam kerja

perusahaan mengikuti ketentuan yang dibuat secara terpusat oleh PT Pelabuhan Indonesia III, yaitu pada hari senin s/d kamis yaitu pukul 08.00 s/d 17.00.

Hari	Waktu
Senin s/d Kamis	08.00–17.00 WIB
Jumat	08.00–16.00 WIB
Istirahat	08.00–13.00 WIB

(Sumber: PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak)

3. Visi dan Misi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak

a. Visi

Visi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) adalah

“Menjadi pelaku penyedia jasa kepelabuhanan yang prima, berkomitmen memacu integrasi logistic nasional”.

b. Misi

Misi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) adalah :

1. Menjamin penyedia jasa pelayanan prima melampaui standar yang berlaku secara konsisten.
2. Memacu kesinambungan daya saing industri nasional melalui biaya logistik yang kompetitif.
3. Memenuhi harapan semua *stakeholder* melalui prinsip kesetaraan dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG).
4. Menjadikan SDM yang kompeten, berkinerja, dan berbudi pekerti luhur.
5. Mendukung perolehan devisa Negara dengan memperlancar arus perdagangan.

4. Logo PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak



Gambar 4.1 Logo PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero)

Sumber : PT. Pelabuhan Indonesia III.

5. Nilai Perusahaan

1. *Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan)

Senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan melalui kegiatan pelayanan dengan metode dan mekanisme yang berlaku.

2. *Motivator* (Motivator)

Berkomitmen untuk selalu menjadi motivator dalam meningkatkan dan mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Profesional dengan dilandasi iman dan takwa.

3. *Accurate* (Tepat)

Bertindak tepat dan cepat dalam mewujudkan kinerja perusahaan.

4. *Reputable* (Nama Baik)

Menjunjung tinggi kehormatan dan martabat perusahaan.

5. *Totality* (Totalitas)

Bertindak dan bersikap secara total dalam menciptakan kepedulian sosial bagi masyarakat di lingkungan perusahaan.

6. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah Perusahaan BUMN yang bergerak dibidang kepelabuhanan, tepatnya PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak beralamat Jl. Perak Timur No. 620, Surabaya Divisi Pusat Pengembangan Usaha (PPU).

7. Bidang Usaha Perusahaan

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perseroan, bidang usaha PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) adalah menyediakan dan mengusahakan jasa kepelabuhan untuk menunjang kelancaran angkutan laut dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan yang meliputi pengusahaan :

1. Kolam-kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas dan tempat berlabuhnya kapal
2. Jasa-jasa yang berhubungan dengan pemanduan (pilotage) dan perusahaan kapal
3. Dermaga dan fasilitas lain untuk bertambat, bongkar muat barang termasuk hewan dan fasilitas naik turunnya penumpang
4. Gudang-gudang dan tempat penimbunan barang-barang angkutan Bandar, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan
5. Tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan, industri dan gedung-gedung/bangunan yang berhubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut
6. Penyediaan listrik, bahan bakar minyak, air minum dan instalasi limbah pembuangan

7. Jasa terminal, kegiatan konsolidasi dan distribusi barang termasuk hewan dan jasa transportasi laut
8. Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kepelabuhanan
9. Jasa pelayanan kesehatan
10. Jasa persewaan fasilitas dan peralatan di bidang pelabuhan
11. Jasa perbaikan fasilitas dan peralatan pelabuhan
12. Properti di daerah lingkungan pelabuhan
13. Kawasan industri dan kawasan wisata di daerah lingkungan pelabuhan
14. Depo petikemas
15. Jasa konsultan di bidang kepelabuhanan
16. Jasa komunikasi dan informasi di bidang kepelabuhanan
17. Jasa konstruksi di bidang kepelabuhanan

B. Deskripsi Responden

Populasi pada penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak sebanyak 400 perusahaan. Penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 81 orang yang diperoleh dari teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang sama kepada setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin sehingga memperoleh hasil sebanyak 80,6 pelanggan atau dibulatkan menjadi 81 pelanggan. Dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 81 perusahaan. Jenis usaha perusahaan yang menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia III

(Persero) Cabang Tanjung Perak. Yaitu kayu, minyak, logistik, mobil, pupuk dan Baja, lain-lain.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Penyebaran angket penelitian dilakukan secara langsung oleh peneliti di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak yang berlokasi di Jalan Perak Timur No. 620, Perak Utara, Pabean Cantian, Kota SBY, Jawa Timur 60165.

Angket penelitian disebarkan kepada 81 pengguna jasa yang dipilih. Berikut gambaran umum responden penelitian yang dilakukan pada PT. Pelabuhan Indonesia III.

1. Usia Perusahaan

Deskripsi responden berdasarkan usia perusahaan dapat dilihat pada

Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan usia perusahaan

Usia Perusahaan	agen perusahaan	Persentase
0-1 tahun	3	3,70
1-5 tahun	22	27,16
5-10 tahun	25	30,86
10-15 tahun	6	7,41
>15 tahun	25	30,86
Total	81	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2018)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia perusahaan 0-1 tahun sebanyak 3 perusahaan atau 3,70%, jumlah responden berdasarkan usia perusahaan 1-5 tahun sebanyak 22 perusahaan atau 27,16%, jumlah responden berdasarkan usia perusahaan 5-10 tahun sebanyak 25

perusahaan atau 30,86%, jumlah responden berdasarkan usia perusahaan 10-15 tahun sebanyak 6 perusahaan atau 7,41%, jumlah responden berdasarkan usia perusahaan >15 tahun sebanyak 25 perusahaan atau 30,86%

2. Intensitas Menggunakan Jasa PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak

Deskripsi responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak

Frekuensi menggunakan jasa	agen perusahaan	Persentase
1-3 kali	2	2,47
3-5 kali	12	14,81
5-10 kali	23	28,40
10-15 kali	12	14,81
15-20 kali	32	39,51
Total	81	100%

(Sumber : Data primer diolah,2018)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa 1-3 kali sebanyak 2 perusahaan atau 2,47%, jumlah responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa 3-5 kali sebanyak 12 perusahaan atau 14,81%, jumlah responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa 5-10 kali sebanyak 23 perusahaan atau 28,40%, jumlah responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa 10-15 kali sebanyak 12 perusahaan atau 14,81%, jumlah responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa 15-20 kali sebanyak 32 perusahaan atau 39,51%

a. Kesimpulan

Jadi dapat di simpulkan jumlah responden berdasarkan usia perusahaan yang paling banyak adalah >15 tahun dan 5-10 tahun, dan untuk usia perusahaan yang paling sedikit adalah 0-1 tahun. Dan untuk responden berdasarkan intensitas menggunakan jasa yang paling banyak adalah 15-20 kali sebanyak 32 perusahaan dan untuk intensitas menggunakan jasa perusahaan yang paling sedikit adalah 1-3 kali sebanyak 2 perusahaan.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini menggambarkan karakteristik data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data kedalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Penelitian ini menunjukkan jawaban dari responden mengenai masing-masing item dengan menghitung jumlah skor 5 untuk jawaban SS (Sangat Setuju), skor 4 untuk jawaban S (Setuju), skor 3 untuk jawaban N (Netral), skor 2 untuk jawaban TS (Tidak setuju), dan skor 1 untuk STS (Sangat tidak Setuju).

2. Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi *item* ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap *item* pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut :

a. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X_1)

Pada variabel Bukti Fisik terdapat tiga *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X1.1	1 1	13,58	59	72,84	10	12,35	1	1,23	0	0,00	81	100	3,99
X1.2	1 5	18,52	51	62,96	15	18,52	0	0,00	0	0,00	81	100	4,00
X1.3	1 4	17,28	56	69,14	10	12,35	1	1,23	0	0,00	81	100	4,02
Grand mean												4,00	

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Keterangan Pengukuran :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item:

X1.1 : Penampilan dari karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak rapi.

X1.2 : Peralatan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak yang digunakan modern ATK/ B/M / Service

X1.3 : PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memiliki ruang tunggu yang nyaman (PPSA)

Pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 81 responden, terhadap setiap item penelitian mengenai variabel Bukti Fisik (X1) adalah sebagai berikut:

- a. *item* pertama yaitu “penampilan dari karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak rapi” terdapat 11 responden atau 13,58% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 59 responden atau 72,84%, yang mengatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,35%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- b. *Item* kedua yaitu “peralatan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak yang digunakan modern ATK/ B/M / Service” terdapat 15 responden atau 18,52% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 51 responden atau 62,96%, yang mengatakan netral sebanyak 15 responden atau 18,52%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- c. *Item* ketiga yaitu “PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memiliki ruang tunggu yang nyaman (PPSA)” terdapat 14 responden atau 17,28% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 56 responden atau 69,14%, yang mengatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,35%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden 0%

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X_2)

Pada variabel Kehandalan terdapat empat *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan (X_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X2.1	17	20,99	5 5	67,90	8	9,88	1	1,23	0	0,00	81	100	4,09
X2.2	16	19,75	5 5	67,90	9	11,11	1	1,23	0	0,00	81	100	4,06
X2.3	16	19,75	4 7	58,02	1 7	20,99	1	1,23	0	0,00	81	100	3,96
X2.4	16	19,75	5 4	66,67	1 0	12,35	1	1,23	0	0,00	81	100	4,05
Grand mean												4,04	

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Keterangan Pengukuran :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item :

X2.1 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu

- X2.2 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak sering melakukan kesalahan dan lambat dalam memberikan pelayanan
- X2.3 : Keahlian dan keandalan karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dalam memberikan pelayanan
- X2.4 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak berpengetahuan luas dalam memberikan solusi bagi pelanggan

Pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 81 responden, terhadap setiap item penelitian mengenai variabel Cepat Tanggap (X2) adalah sebagai berikut:

- a. *item* pertama yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu” terdapat 17 responden atau 20,99% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 55 responden atau 67,90%, yang mengatakan netral sebanyak 8 responden atau 9,88%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- b. *Item* kedua yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak sering melakukan kesalahan dan lambat dalam memberikan pelayanan” terdapat 16 responden atau 19,75% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 55 responden atau 67,90%, yang mengatakan netral sebanyak 9 responden atau 11,11%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

c. *Item* ketiga yaitu “Keahlian dan keandalan karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dalam memberikan pelayanan” terdapat 16 responden atau 19,75% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 47 responden atau 58,02%, yang mengatakan netral sebanyak 17 responden atau 20,99%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

d. *Item* keempat yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak berpengetahuan luas dalam memberikan solusi bagi pelanggan” terdapat 16 responden atau 19,75% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 54 responden atau 66,67%, yang mengatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,35%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3)

Pada variabel Daya Tanggap terdapat empat *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3)

Item	5		4		3		2		1		jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X3.1	16	19,75	57	70,37	7	8,64	1	1,23	0	0,00	81	100	4,09
X3.2	16	19,75	55	67,90	8	9,88	2	2,47	0	0,00	81	100	4,05
X3.3	17	20,99	48	59,26	15	18,52	1	1,23	0	0,00	81	100	4,00
X3.4	16	19,75	55	67,90	9	11,11	1	1,23	0	0,00	81	100	4,06
Grand mean												4,05	

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Keterangan Pengukuran :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item :

X3.1 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak sanggup memberikan informasi yang jelas

X3.2 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bersedia membantu dan melayani pelanggan dengan baik

X3.3 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bersedia membantu menangani keluhan atau masalah yang di hadapi pelanggan

X3.4 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan kualitas pelayanan yang cepat

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 81 responden, terhadap setiap item penelitian mengenai variabel Keandalan (X3) adalah sebagai berikut:

- a. *Item* pertama yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak sanggup memberikan informasi yang jelas” terdapat 16 responden atau 19,75% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 57 responden atau 70,37%, yang mengatakan netral sebanyak 7 responden atau 8,64%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- b. *Item* kedua yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bersedia membantu dan melayani pelanggan dengan baik” terdapat 16 responden atau 19,75% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 55 responden atau 67,90%, yang mengatakan netral sebanyak 8 responden atau 9,88%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,47%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- c. *Item* ketiga yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bersedia membantu menangani keluhan atau masalah yang di hadapi pelanggan” terdapat 17 responden atau 20,99% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 48 responden atau 59,26%, yang mengatakan netral sebanyak 15 responden atau 18,52%, yang mengatakan

tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

- d. *Item* keempat yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan kualitas pelayanan yang cepat” terdapat 16 responden atau 19,75% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 55 responden atau 67,90%, yang mengatakan netral sebanyak 9 responden atau 11,11%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

d. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X_4)

Pada variabel Jaminan terdapat empat *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X_4)

Item	5		4		3		2		1		jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X4.1	7	8,64	58	71,60	13	16,05	2	2,47	1	1,23	81	100	3,84
X4.2	15	18,52	55	67,90	7	8,64	4	4,94	0	0,00	81	100	4,00
X4.3	11	13,58	62	76,54	8	9,88	1	1,23	0	0,00	81	100	4,04
X4.4	12	14,81	58	71,60	10	12,35	1	1,23	0	0,00	81	100	4,02
Grand mean												3,98	

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Keterangan Pengukuran :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item :

X4.1 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat

X4.2 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan informasi yang jelas untuk memudahkan pelanggan

X4.3 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak berpengetahuan luas dalam menangani masalah pelanggan

X4.4 : Karyawan PT pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pelayanan

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 81 responden, terhadap setiap item penelitian mengenai variabel Jaminan (X4) adalah sebagai berikut:

- a. *item* pertama yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat” terdapat 7 responden atau 8,64% yang mengatakan sangat setuju, yang

mengatakan setuju sebanyak 58 responden atau 71,60%, yang mengatakan netral sebanyak 13 responden atau 16,05%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,47%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%.

- b. *Item* kedua yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan informasi yang jelas untuk memudahkan pelanggan” terdapat 15 responden atau 18,52% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 55 responden atau 67,90%, yang mengatakan netral sebanyak 7 responden atau 8,64%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,94%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- c. *Item* ketiga yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak berpengetahuan luas dalam menangani masalah pelanggan” terdapat 11 responden atau 13,58% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 62 responden atau 76,54%, yang mengatakan netral sebanyak 8 responden atau 9,88%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- d. *Item* keempat yaitu “Karyawan PT pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pelayanan” terdapat 12 responden atau 14,81% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 59 responden atau 72,84%, yang mengatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,35%, yang mengatakan tidak setuju

sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

e. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_5)

Pada variabel Bukti Empati terdapat tiga *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_5)

Item	5		4		3		2		1		jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X5.1	1	13,58	59	72,84	10	12,35	1	1,23	0	0,00	81	100	3,99
X5.2	1	16,05	55	67,90	13	16,05	0	0,00	0	0,00	81	100	4,00
X5.3	1	13,58	58	71,60	10	12,35	2	2,47	0	0,00	81	100	3,96
Grand mean												3,98	

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Keterangan Pengukuran :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item :

X5.1 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan

X5.2 : Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak melayani pelanggan secara maksimal

X5.3 : PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan pelayanan secara adil tanpa lihat status pelanggan

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 81 responden, terhadap setiap item penelitian mengenai variabel Empati (X5) adalah sebagai berikut:

- a. *item* pertama yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan” terdapat 11 responden atau 13,58% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 59 responden atau 72,84%, yang mengatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,35%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,23%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- b. *Item* kedua yaitu “Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak melayani pelanggan secara maksimal” terdapat 13 responden atau 16,05% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 55 responden atau 67,90%, yang mengatakan netral sebanyak 13 responden atau 16,05%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau

0,00%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

- c. *Item* ketiga yaitu “PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan pelayanan secara adil tanpa lihat status pelanggan” terdapat 11 responden atau 13,58% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 58 responden atau 71,60%, yang mengatakan netral sebanyak 10 responden atau 12,35%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,47%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

f. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y₁)

Pada variabel Kepuasan Pelanggan terdapat dua *item* pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel .4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan(Y₁)

Item	5		4		3		2		1		jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
Y1.1	10	12,35	64	79,01	7	8,64	0	0,00	0	0,00	81	100	4,04
Y1.2	15	18,52	57	70,37	9	11,11	0	0,00	0	0,00	81	100	4,07
Grand mean												4,06	

(Sumber: Data primer diolah,2018)

Keterangan Pengukuran :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Item :

Y1.1 : Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak

Y1.2 : Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dijanjikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 81 responden yaitu yaitu perusahaan yang menggunakan jasa, terhadap setiap item penelitian mengenai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

- a. *item* pertama yaitu “Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak” terdapat 10 responden atau 12,35% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 64 responden atau 79,01%, yang mengatakan netral sebanyak 7 responden atau 8,64%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.
- b. *Item* kedua yaitu “Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dijanjikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak” terdapat 15 responden atau 18,52% yang mengatakan sangat setuju, yang mengatakan setuju sebanyak 57 responden atau 70,37%, yang mengatakan netral sebanyak 9 responden atau 11,11%, yang mengatakan tidak setuju sebanyak 0

responden atau 0,00%, dan yang mengatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0,00%.

3. Analisis Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan analisis model empirik sederhana melalui *SPSS for Windows*. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Pada penelitian ini untuk melakukan uji normalitas yakni dengan menggunakan model uji Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan:

H_0 : Residual tersebar normal

H_1 : Residual tidak tersebar normal

Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikan atau probabilitas $\geq 0,05$, maka residual memiliki distribusi normal dan apabila nilai signifikan atau probabilitas $\leq 0,05$, maka residual tidak memiliki distribusi normal. Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel 4.9.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.58767569
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.073
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan model Kolmogorov-Smirnov diketahui nilai signifikan $0,550 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual adalah distribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual yang terjadi akibat besar kecilnya salah satu variabel bebas. Pada penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas dengan model uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan antara variabel independen dan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil dari uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.494	.708		2.111	.038
	X1	.364	.256	.561	1.423	.159
	X2	.159	.240	.308	.663	.509
	X3	-.072	.243	-.142	-.297	.767
	X4	.213	.059	.436	3.607	.001
	X5	-.211	.268	-.316	-.789	.432

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas dengan model gletser dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada yaitu Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Keandalan (X3), , Variabel Empati (X5) dibuktikan dengan nilai yang diperoleh pada sig yakni X1 dengan nilai sebesar 0,159 yang lebih besar dari 0,05, X2 dengan nilai sebesar 0,509 yang lebih besar dari 0,05 dan X3 dengan nilai sebesar 0,767 lebih besar dari 0,05. Dan X5 dengan nilai sebesar 0,432 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi terdapat interkorelasi atau kolinieritas antar variabel bebas atau dapat dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai

Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda. Apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka dapat dikatakan terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	.037	26.958
X2	.027	37.507
X3	.025	39.819
X4	.393	2.542
X5	.036	27.935

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.11 Berikut hasil pengujian dari masing-masing variable bebas:

- Tolerance untuk Bukti Fisik adalah 0,370
- Tolerance untuk Cepat Tanggap adalah 0,270
- Tolerance untuk Keandalan adalah 0,250
- Tolerance untuk Jaminan adalah 0,393
- Tolerance untuk Empati adalah 0,360

Pada hasil pengujian dapat dikatakan bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variable bebas.

Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dengan angka 10, jika nilai VIF < 10 maka terjadi Multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variable bebas :

- VIF untuk Bukti Fisik adalah 26.958
- VIF untuk Cepat Tanggap adalah 37.507
- VIF untuk Kehandalan adalah 39.819
- VIF untuk Jaminan adalah 2.542
- VIF untuk Empati adalah 27.935

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antar variable bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Kehandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) Variabel kepuasan pelanggan. (Y)

1) Persamaan Regresi

Tabel 4.12 Persamaan Regresi

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.494	.708		2.111	.038
	Bukti Fisik	.364	.256	.561	1.423	.159
	Cepat Tanggap	.159	.240	.308	.663	.509
	Kehandalan	-.072	.243	-.142	-.297	.767
	Jaminan	.213	.059	.436	3.607	.001
	Empati	-.211	.268	-.316	-7.789	.432

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Data diolah, 2018

Persamaan Regresi dilakukan untuk mengetahui bentuk hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat dengan bantuan *SPSS 16 for Windows* didapat model regresi seperti pada tabel 4.12

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.494 + 0,364 X_1 + 0,159 X_2 - 0,72 X_3 + 0,213 - 0,211$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Rata-rata Kepuasan Pelanggan sebesar 1,494 jika variabel bebas tidak ada

- Kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,364 apabila ada tambahan X1 Bukti Fisik jadi dapat di simpulkan jika Bukti Fisik mengalami peningkatan , maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,364
- Kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,159 apabila ada tambahan X2 (Cepat Tanggap) jadi dapat di simpulkan jika Cepat Tanggap mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,159.
- Kepuasan pelanggan akan menurun sebesar -0,72 setiap tambahan X3 (Kehandalan) dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, hal ini dikarenakan kehandalan beranda negative sehingga hubungannya berlawanan arah dengan kepuasan pelanggan.
- Kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,213 apabila ada tambahan X4 Jaminan jadi dapat di simpulkan jika jaminan mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,213
- Kepuasan pelanggan akan menurun sebesar -0,211 apabila ada tambahan X5 (Empati) dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, hal ini dikarenakan Empati beranda negative sehingga hubungannya berlawanan arah dengan kepuasan pelanggan.

2) Koefisien Determensi (R^2)

Koefisien Determensi atau Nilai R^2 digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas, yaitu Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Kehandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel

Empati (X5) Variabel kepuasan pelanggan. (Y) Nilai R^2 seperti dalam tabel 4.13 dibawah ini.

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determensi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.540	.60695

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

b. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data diolah 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil R^2 yaitu sebesar 0,568 Artinya bahwa 56,8% variabel kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya yakni variable Bukti Fisik, Cepat Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati.43,2% variabel kepuasan akan dipengaruhi oleh variabel- variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain Koefisien Determensi, terdapat juga Koefisien Korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yakni variable Bukti fisik, cepat tanggap, kehandalan, jaminan, emapti. (Y). Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0,745 nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan kepuasan pelanggan dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,60-0,799. Hubungan antara variabel bebas yakni variable Bukti fisik (X1), cepat tanggap (X2), kehandalan (X3), jaminan (X4), emapti (X5). Kepuasan pelanggan (Y).bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.

3) Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian ini karena setelah data terkumpul dan diolah, kegunaannya adalah untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti yaitu untuk mengetahui jawaban dari hipotesis yang telah dibuat peneliti di lakukan uji sebagai berikut:

a. Hipotesis 1 (Uji Parsial) (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial yang signifikan antara variabel bebas yakni Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Keandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) Variabel kepuasan pelanggan. (Y, serta untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} akan dapat diketahui diterima atau tidak diterimanya suatu hipotesis apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$: Apabila secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Keandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) Variabel kepuasan pelanggan. (Y), maka H_0 ditolak Apabila. $t_{hitung} < t_{tabel}$: H_0 diterima, artinya bahwa secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Keandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) Variabel kepuasan pelanggan (Y) tabel 4.14.

Berdasarkan hasil tabel diatas diperoleh hasil hipotesis sebagai berikut:

- Pengujian Hipotesis pertama (H1)

Diketahui nilai sig X1 terhadap Y adalah $0,159 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,423 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Bukti Fisik (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

- Pengujian Hipotesis kedua (H2)

Diketahui nilai sig X2 terhadap Y adalah $0,509 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,663 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kehandalan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

- Pengujian Hipotesis ketiga (H3)

Diketahui nilai sig X3 terhadap Y adalah $0,767 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,297 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Daya Tanggap (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

- Pengujian Hipotesis keempat (H4)

Diketahui nilai sig X3 terhadap Y adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,607 > t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Jaminan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

- Pengujian Hipotesis kelima (H5)

Diketahui nilai sig X3 terhadap Y adalah $0,432 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,789 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial empati (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.14 Hasil Uji t/Parsial

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.494	.708		2.111	.038
	X1	.364	.256	.561	1.423	.159
	X2	.159	.240	.308	.663	.509
	X3	-.072	.243	-.142	-.297	.767
	X4	.213	.059	.436	3.607	.001
	X5	-.211	.268	-.316	-.789	.432

a. Dependent Variable: Y1
Sumber : Data diolah 2018

$$\begin{aligned} \text{Rumus } T_{\text{tabel}} &= t(a/2 ; n-k-1) = t(0,05/2 ; 81-5-1) \\ &= t(0,025 ; 75) = 1,99210 \end{aligned}$$

b. Hipotesis II (Uji Simultan (F))

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas yakni Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Kehandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) secara simultan atau keseluruhan, bersamaan terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Pelanggan. Uji hipotesis akan dilakukan dengan cara

membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$: H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Keandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$: H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Keandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) terhadap kinerja karyawan. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Hasil Uji F/Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.371	5	7.274	19.746	.000 ^b
	Residual	27.629	75	.368		
	Total	64.000	80			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

Sumber : Data diolah, 2018

$$F_{tabel} = F(k; n-k) = F(5; 81-5) \\ = F(5; 76) = 2,33$$

Berdasarkan hasil tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung sebesar 19,746, sedangkan F_{tabel} sebesar 2,33. Diketahui dari nilai tersebut $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $19,746 > 2,33$ dan $\text{sig } F(0,000) < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel

Kehandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Bukti Fisik (X1)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Bukti Fisik memiliki grand mean sebesar 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Bukti Fisik yang sangat baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Bukti Fisik adalah pada item kedua (X1.2) yaitu sebesar 4,00 mengenai Peralatan yang digunakan modern dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa peralatan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) merasa peralatan yang digunakan modern dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan, rata-rata terendah untuk variabel Bukti Fisik (X1) adalah pada item ketiga (X1.3) yaitu sebesar 3,99 mengenai penampilan karyawan yang rapi sehingga dapat disimpulkan bahwa penampilan karyawan yang rapi merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

b. Variabel Kehandalan (X2)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Kehandalan memiliki grand mean sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Kehandalan yang sangat baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Kehandalan adalah pada item kasatu (X2.1) yaitu sebesar 4,09 mengenai melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu, sehingga dapat disimpulkan bahwa melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan. Sedangkan, rata-rata terendah untuk variabel Kehandalan adalah pada item keempat (X2.4) yaitu sebesar 4,05 mengenai karyawan berpengetahuan luas dalam memeberikan solusi bagi pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan bagi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak dalam rangka meningkatkan Kepuasan Peelanggan.

c. Variabel Daya Tanggap (X3)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Budaya Organisasai Tingkatan Asumsi Dasar memiliki grand mean sebesar 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Kehandalan yang baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Kehandalan adalah pada item kesatu (X3.1) yaitu sebesar 4,09 mengenai bahwa karyawan sanggup memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa

karyawan PT. Pelabuhan Indonesia sanggup memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan, rata-rata terendah untuk variabel Daya Tanggap adalah pada item ketiga (X3.3) yaitu sebesar 4,00 mengenai bersedia membantu menangani keluhan atau masalah yang di hadapi pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak perlu memperhatikan Keandalan mengenai membantu pelanggan dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. Variabel Jaminan (X4)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Jaminan memiliki grand mean sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Jaminan yang baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Jaminan adalah pada item kedua (X4.2) yaitu sebesar 4,04 mengenai bahwa karyawan berpengetahuan luas dalam menangani masalah pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III memiliki pengetahuan luas dalam menangani masalah pelanggan. Sedangkan, rata-rata terendah untuk variabel Jaminan adalah pada item kesatu (X4.1) yaitu sebesar 3,84 mengenai dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat, sehingga dapat disimpulkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak perlu memperhatikan Jaminan mengenai

karyawan dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

e. Variabel Empati (X5)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Empati memiliki grand mean sebesar 3,98. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Empati yang baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Empati adalah pada item kesatu (X5.1) yaitu sebesar 4,00 mengenai bahwa karyawan memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mampu memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan. Sedangkan, rata-rata terendah untuk variabel Empati adalah pada item ketiga (X5.3) yaitu sebesar 3,96 mengenai bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III memberikan pelayanan secara adil tanpa lihat status pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak perlu memperhatikan Empati khususnya mengenai memberikan pelayanan secara adil tanpa lihat status pelanggan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

f. Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Kepuasan Pelanggan memiliki grand mean sebesar 4,06. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang

Tanjung Perak Kepuasan Pelanggan yang baik. Rata-rata tertinggi untuk variabel Kepuasan Pelanggan adalah pada item kedua (Y1.2) yaitu sebesar 4,07 mengenai Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dijanjikan. Sedangkan, rata-rata terendah untuk variabel Kepuasan Pelanggan adalah pada item ke satu (Y1.1) yaitu sebesar 4.04 mengenai Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan harus diperhatikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

2. Analisis Inferensial

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak didapatkan hasil bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, Cepat Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara bersama-sama dan parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Artinya, untuk tetap mempertahankan kepercayaan pelanggan maka PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Setelah dilakukan analisis terhadap hasil penelitian, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Fisik (X_1)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117), "Bukti Fisik merupakan penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, dan pegawai". Dalam hal ini berkaitan dengan kelengkapan dan penampilan fisik dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak terhadap pelanggannya, yang mana

hal tersebut dapat dilihat dan dirasakan sendiri oleh para pelanggan. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas dengan penampilan dari karyawan, penggunaan peralatan yang modern dari perusahaan serta ruang tunggu yang disediakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak. Variabel Bukti Fisik ini sangat penting untuk diperhatikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak. Dengan penampilan yang rapi dari karyawan, penggunaan peralatan modern oleh perusahaan serta penyediaan ruang tunggu yang nyaman (PPSA), akan membuat penumpang merasa senang dan nyaman dengan apa yang dilihat dan dirasakannya. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak ini. Pada penelitian ini, variabel Bukti Fisik (X_1) mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Bukti Fisik yang terdiri dari 3 indikator Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117) antara lain penampilan karyawan yang rapi, peralatan yang digunakan modern, Ruang tunggu yang nyaman serta tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Hasil tersebut berdasarkan Pengujian Hipotesis Melalui uji t, diperoleh t hitung sebesar 1,423 sedangkan t tabelnya sebesar 1,99210 dan nilai signifikansi sebesar 0,159 yang lebih besar dari α (0,005) sehingga dapat disimpulkan secara parsial variabel Bukti Fisik (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y),

dengan meningkatkan bukti fisik maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan dengan nyata, penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moh ashri (2007) dan Candy (2012) dalam judul penelitian masing-masing, dapat diketahui Bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2. Variabel Keandalan (X_2)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117), “Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya”. Hal ini menunjukkan bahwa jasa PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak mampu memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten yang sesuai dengan apa yang dijanjikan, sehingga pelanggan merasa percaya terhadap jasa perusahaan ini. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas atas kecepatan dan ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan, keahlian dan keandalan dari karyawan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan karyawan menghadapi masalah dan memberikan solusi bagi pelanggan. Keandalan merupakan hal yang penting bagi PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, karena dengan Keandalan yang baik, maka dapat membuat pelanggan semakin yakin untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak. Pada penelitian ini variabel Keandalan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) pada jasa layanan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Keandalan terdiri dari 4 indikator Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117) antara lain melayani dan mengerjakan pekerjaan dengan cepat, melakukan kesalahan dan lambat dalam memberikan pelayanan, Keahlian dan keandalan karyawan serta tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Hasil tersebut berdasarkan Pengujian Hipotesis Melalui uji t, diperoleh t hitung sebesar 0,663 sedangkan t tabelnya sebesar 1,99210 dan nilai signifikansi sebesar 0,509 yang lebih besar dari α (0,005) sehingga dapat disimpulkan secara parsial variabel Keandalan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y). dengan meningkatkan Keandalan maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan dengan nyata, penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moh ashri (2007) dan Candy (2012) dalam judul penelitian masing-masing, dapat diketahui Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

3. Variabel Cepat Tanggap (X_3)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117), "Cepat Tanggap merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat". Hal ini berarti bagaimana kemampuan karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau pelayanan yang dibutuhkan pada saat itu. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas atas pemberian informasi yang jelas oleh karyawan, membantu dan melayani

pelanggan dengan baik, karyawan bersedia membantu dan menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pelanggan serta pemberian kualitas pelayanan yang cepat oleh karyawan perusahaan. Variabel Cepat Tanggap ini sangat penting dan perlu diperhatikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, karena dengan karyawan yang cepat tanggap akan membuat pelanggan merasa senang atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Misalnya saja dengan karyawan bersedia membantu dan menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pelanggan dapat membantu pelanggan yang kebingungan dalam menyelesaikan permasalahannya. Pada penelitian ini variabel Cepat Tanggap (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) pada jasa layanan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui secara parsial Daya Tanggap terdiri dari 4 indikator Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117) antara lain sanggup memberikan informasi yang jelas, bersedia membantu dan melayani pelanggan dengan baik, membantu menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pelanggan, memberikan kualitas pelayanan yang cepat serta tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Hasil tersebut berdasarkan Pengujian Hipotesis. Melalui uji t , diperoleh t hitung sebesar $-0,297$ sedangkan t tabelnya sebesar $1,99210$ dan nilai signifikansi sebesar $0,767$ yang lebih besar dari α ($0,005$) sehingga dapat disimpulkan secara parsial Daya Tanggap (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y). Dengan meningkatkan Daya Tanggap maka

tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan dengan nyata, penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moh Ashri (2007) dan Candy (2012) dalam judul penelitian masing-masing, dapat diketahui Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

4. Variabel Jaminan (X_4)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117), “Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan”. Dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana jasa PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat memberikan rasa kepercayaan dan keamanan kepada para pelanggan. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas atas kecepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, kejelasan dalam pemberian informasi sehingga dapat memudahkan pelanggan, keluasan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam menangani masalah pelanggan serta rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan. Variabel Jaminan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dalam menyelenggarakan jasanya. Pada penelitian ini variabel Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) pada jasa layanan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui secara parsial Daya Tanggap terdiri dari 4 indikator Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117) antara lain

menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat, memberikan informasi yang jelas untuk memudahkan pelanggan, berpengetahuan luas dalam menangani masalah pelanggan, bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pelayanan serta berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Hasil tersebut berdasarkan Pengujian Hipotesis Melalui uji t, diperoleh t hitung sebesar 3,607 sedangkan t tabelnya sebesar 1,99210 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih besar dari α (0,005) sehingga dapat disimpulkan secara parsial Jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y). Jaminan juga berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa variabel Jaminan ini berperan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan, dengan meningkatkan Jaminan maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan dengan nyata, penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moh Ashri (2007) dan Candy (2012) dalam judul penelitian masing-masing, dapat diketahui Jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa variabel Jaminan ini berperan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

5. Variabel Empati (X₅)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117), “Empati merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan”. Dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan para karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak untuk peduli terhadap masalah yang dihadapi pelanggan selama menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dari tabel distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui jika mayoritas pelanggan merasa puas karena

dimudahkan dalam pemberian masukan dan informasi oleh karyawan, pemberian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan serta keadilan dan kesetaraan dalam pemberian pelayanan tanpa melihat status dari pelanggan. Variabel Empati merupakan hal yang penting bagi PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak. Dengan memberikan pelayanan secara adil kepada pelanggan tanpa melihat statusnya, akan membuat pelanggan merasa nyaman. Pada penelitian ini variabel Empati (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) pada jasa layanan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui secara parsial Empati terdiri dari 3 indikator Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006: 117) antara lain memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan, melayani pelanggan secara maksimal, memberikan pelayanan secara adil tanpa melihat status pelanggan, serta tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Hasil tersebut berdasarkan Pengujian Hipotesis Melalui uji t, diperoleh t hitung sebesar -0,789 sedangkan t tabelnya sebesar 1,99210 dan nilai signifikansi sebesar 0,432 yang lebih besar dari α (0,005) sehingga dapat disimpulkan secara parsial Empati (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan (Y). Empati juga berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa variabel Jaminan ini berperan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dengan meningkatkan Empati maka tingkat kepuasan pelanggan

akan mengalami peningkatan dengan nyata, penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moh Ashri (2007) dan Candy (2012) dalam judul penelitian masing-masing, dapat diketahui Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

6. Pengaruh Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara simultan Bukti Fisik (X1) Keandalan (X2), dan Daya Tanggap (X3) Jaminan (X4) Empati (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak. Hasil tersebut berdasarkan pengujian hipotesis melalui uji F, dari perolehan F tabel sebesar 2,33 sedangkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $19.746 > 2,33$ dan signifikansi $F(0,000) < \alpha(0,05)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa simultan Bukti Fisik (X1) Keandalan (X2), dan Daya Tanggap (X3) Jaminan (X4) Empati (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan nilai *R square* diketahui bahwa variabel simultan Bukti Fisik Keandalan, dan Daya Tanggap, Jaminan, Empati memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0,568(56,8%).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Tingkat Kepuasan Pelanggan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Cepat Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut kesimpulan dari hasil perhitungan analisis data yang meliputi pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Bukti Fisik memiliki grand mean sebesar 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Bukti Fisik yang sangat baik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Kehandalan memiliki grand mean sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Kehandalan yang sangat baik.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Budaya Organisasi Tingkatan Asumsi Dasar memiliki grand mean sebesar 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Kehandalan yang baik.

4. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Jaminan memiliki grand mean sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Jaminan yang baik.
5. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Empati memiliki grand mean sebesar 3,98. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak mempunyai Empati yang baik
6. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, variabel Kepuasan Pelanggan memiliki grand mean sebesar 4,06. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kepuasan Pelanggan yang baik.
7. Hipotesis 1 (Uji Parsial) (t). Pengujian Hipotesis pertama (H1). Diketahui nilai sig X1 terhadap Y adalah $0,159 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,423 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Bukti Fisik (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian Hipotesis kedua (H2). Diketahui nilai sig X2 terhadap Y adalah $0,509 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,663 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Keandalan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian Hipotesis ketiga (H3). Diketahui nilai sig X3 terhadap Y adalah $0,767 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,297 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan

bahwa secara parsial Daya Tanggap (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian Hipotesis keempat (H4). Diketahui nilai sig X3 terhadap Y adalah $0,001 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,607 > t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Jaminan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian Hipotesis kelima (H5). Diketahui nilai sig X3 terhadap Y adalah $0,432 < \alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,789 < t_{tabel} 1,99210$ hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial empati (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

8. Berdasarkan hasil tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung sebesar 19,746, sedangkan F_{tabel} sebesar 1,99. Diketahui dari nilai tersebut $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $19,746 > 2,33$ dan sig F (0,000) $< 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Cepat Tanggap (X2), Variabel Kehandalan (X3), Variabel Jaminan (X4), Variabel Empati (X5) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan bagi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk kemajuan perusahaan dan juga kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain di luar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.
3. Diharapkan penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terutama fasilitas dan peralatan agar perusahaan dapat berkembang dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. ISSN 0854-3844. Universitas Indonesia.
- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 8, No. 1.
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty. The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol. 36: 811-828.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol. 46: 55-68.
- Fullerton, G., & Taylor, S. (2002). Mediating, Interactive, and Non Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Service Research. *Canadian Journal of Administrative Science*. Vol. 19 (2): 124-136.
- Samosir, Z.Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, No.1. Universitas Sumatera Utara.
- Suyono, (2011). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui laut*. Edisi ketiga Cet. 1. Jakarta Pusat : PPM, anggota Ikapi
- Suwandi, A.S., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan POS Ekspres di Kantor POS Bondowoso dan Situbondo. *JEAM Vol XIV*. ISSN 1412-5366. Universitas Jember.

Setiono, B.A. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelabuhan. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan*, Vol. 1, No. 1.

Buku

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi Keenam. Jakarta: PT Rineka Cipta

Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*, Jakarta :Penerbit PT. Rineka Cipta.

Cooper, D.R., & Emory, C.W. (2008). *Business Research Methods*. New York: McGraw Hill.

Tjiptono, F., & Chandra G. (2016). *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa*. Penerbit, C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta

Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga

Kramadibrata. (2002). *Perencanaan Pelabuhan*. Penerbit ITB. Bandung

Lavelock, C.H. & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa: David octarevia. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 3. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, R. & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan dua. Jakarta: PT Indeks

Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta. Salemba Empat.

Malhotra, N.K, (2005). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Alih bahasa

Payne, A. (2001). *Pemasaran Jasa* (Terjemahan Fandi Tjiptono), Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi offset.

Riduwan & Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suyono, (2011). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui laut*. Edisi ketiga Cet. 1. Jakarta Pusat : PPM, anggota Ikapi.
- Sudjana. (2003). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung : Tarsito
- Zeithaml, Bitner dan Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.

LAMPIRAN 1: ANGKET PENELITIAN**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN****(SURVEI PADA PELANGGAN PT. PELABUHAN INDONESIA
III(PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK)**

Identitas responden (isi dan beri tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan bapak / ibu / saudara)

1. Nama Agen / Perusahaan :
2. Jenis Komoditi :
3. Alamat :
4. Usia Perusahaan :
 - a. 0-1 tahun
 - b. 1-5 tahun
 - c. 5-10 tahun
 - d. 10-15 tahun
 - e. > 15 tahun
5. Sudah berapa kali bapak / ibu / saudara menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia III?
 - a. 1-3 kali
 - b. 3-5 kali
 - c. 5-10 kali
 - d. 10-15 kali
 - e. >15-20 kali

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat Tidak setuju
A	Variabel Bukti Fisik					
1	Penampilan dari karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak rapi					
2	Peralatan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak yang digunakan modern ATK/ B/M / Service					
3	PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memiliki ruang tunggu yang nyaman (PPSA)					
B	Variabel Kehandalan					
1	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak melayani dan mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu					
	karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III					

2	Cabang Tanjung Perak memiliki standar yang jelas dan mengurangi kesalahan pada pelayanan					
3	Keahlian dan keandalan karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dalam memberikan pelayanan					
4	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak berpengetahuan luas dalam memeberikan solusi bagi pelanggan					
C	Variabel Daya Tanggap					
1	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak sanggup memberikan informasi yang					

	jelas dan merespon setiap pelanggan					
2	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bersedia membantu dan melayani pelanggan dengan baik dan cepat					
3	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bersedia membantu menangani keluhan atau masalah yang di hadapi pelanggan dengan cepat					
4	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan cermat					
D	Variabel Jaminan					
1	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat					



	menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat waktu					
2	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan jaminan informasi dan biaya yang jelas dan akurat					
3	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak berpengetahuan luas dalam menangani masalah pelanggan dan memberikan jamina legalitas dalam pelayanan					
4	Karyawan PT pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pelayanan (biaya dalam pelayanan)					
E	Variabel Empati					
1	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung					



	Perak memberikan masukan dan informasi untuk memudahkan pelanggan dan mendahulukan kepentingan pelanggan					
2	Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak melayani pelanggan secara maksimal dan ramah					
3	PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak memberikan pelayanan secara adil tanpa lihat status pelanggan (deskriminasi)					
F	Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan					
1	Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak					

2	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dijanjikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak					
---	---	--	--	--	--	--

Surabaya,....April 2018

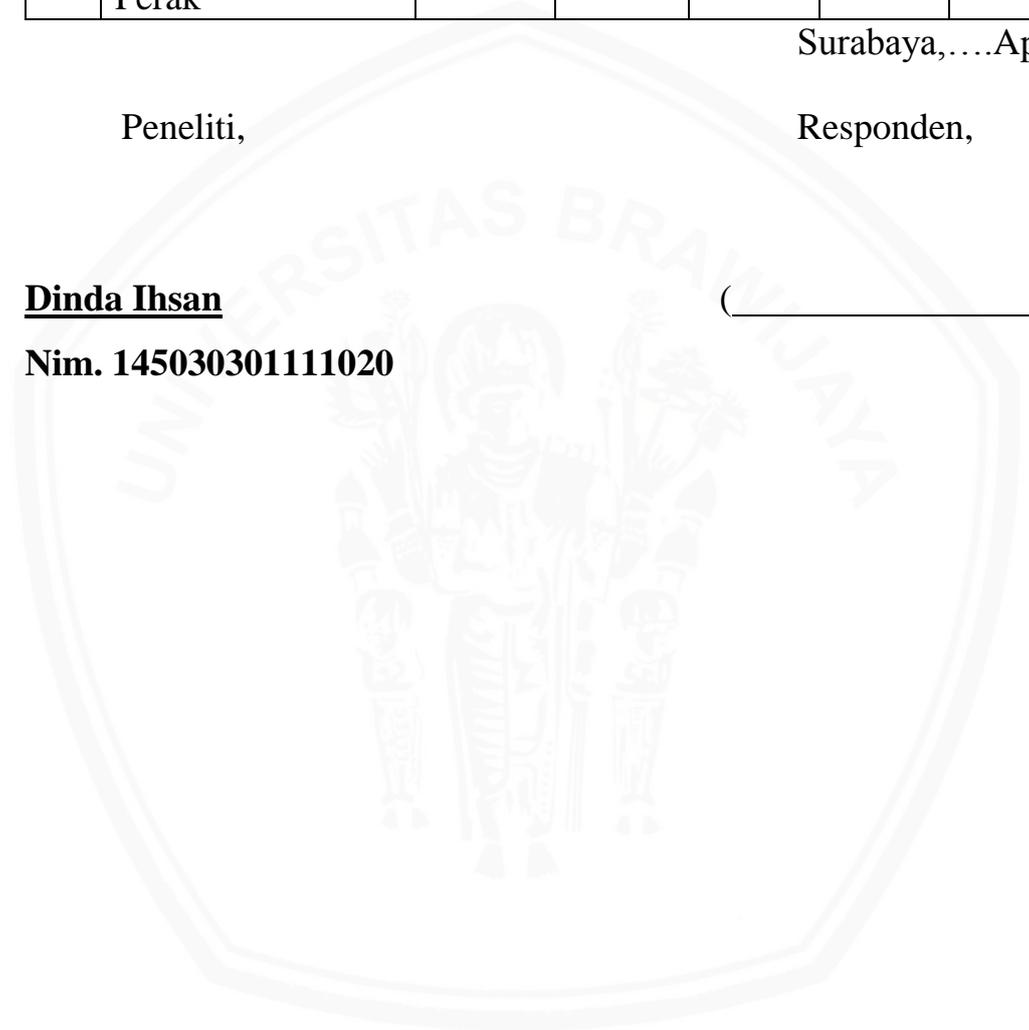
Peneliti,

Responden,

Dinda Ihsan

(_____)

Nim. 145030301111020



LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN

Variabel : Bukti Fisik (X1)

Nomer	x.1.1.1	X1.2	X1.3	Total
1	4	4	5	13
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	3	3	3	9
6	5	5	5	15
7	4	4	5	13
8	4	5	4	13
9	4	3	4	11
10	4	4	4	12
11	4	3	5	12
12	4	3	4	11
13	4	4	3	11
14	4	5	4	13
15	4	4	4	12
16	2	3	3	8
17	4	5	4	13
18	4	3	3	10
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	4	4	5	13
22	3	3	3	9
23	4	4	4	12
24	4	5	4	13
25	4	4	4	12
26	3	4	4	11

27	4	4	4	12
28	3	4	4	11
29	5	4	4	13
30	4	4	5	13
31	4	5	4	13
32	4	4	5	13
33	3	4	3	10
34	5	4	4	13
35	4	4	4	12
36	4	4	3	11
37	4	4	4	12
38	3	3	4	10
39	4	3	3	10
40	4	4	4	12
41	5	4	4	13
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	2	10
45	4	4	5	13
46	4	3	4	11
47	3	4	4	11
48	4	5	4	13
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	3	5	12
52	4	4	4	12
53	4	5	4	13
54	5	4	4	13
55	4	4	4	12
56	4	5	4	13



57	4	4	4	12
58	3	4	4	11
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	5	5	4	14
64	5	4	4	13
65	4	4	4	12
66	4	5	4	13
67	5	4	5	14
68	4	4	5	13
69	4	4	4	12
70	4	3	4	11
71	4	5	4	13
72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	4	4	5	13
75	4	3	4	11
76	4	4	4	12
77	4	5	4	13
78	5	5	4	14
79	4	4	4	12
80	4	4	4	12
81	4	4	4	12



Variabel Kehandalan (X2)

Nomer	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	5	4	4	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	15
4	5	5	5	5	20
5	3	3	3	3	12
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	3	15
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	3	15
10	3	4	4	4	15
11	4	5	5	4	18
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	3	15
14	5	4	5	4	18
15	4	4	4	4	16
16	3	3	2	2	10
17	4	4	4	4	16
18	4	4	3	4	15
19	4	4	4	4	16
20	2	3	3	3	11
21	4	4	4	4	16
22	4	3	3	3	13
23	4	4	3	3	14
24	5	4	3	5	17
25	3	4	4	4	15

26	5	4	4	5	18
27	4	4	3	5	16
28	5	4	5	4	18
29	5	4	3	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	5	4	17
32	4	4	5	4	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	4	17
35	4	4	4	4	16
36	5	5	4	4	18
37	4	4	4	4	16
38	3	3	3	3	12
39	3	4	3	4	14
40	4	4	3	3	14
41	4	4	3	4	15
42	5	5	4	4	18
43	4	4	4	4	16
44	4	2	5	5	16
45	4	5	4	4	17
46	4	4	3	4	15
47	4	5	4	4	17
48	4	4	4	5	17
49	4	5	4	4	17
50	5	4	3	4	16
51	4	4	4	5	17
52	4	4	4	4	16
53	4	4	5	4	17
54	4	4	5	4	17
55	4	5	4	4	17



56	4	3	4	4	15
57	4	5	4	5	18
58	4	5	4	5	18
59	4	4	5	4	17
60	4	4	5	4	17
61	5	4	3	4	16
62	4	4	4	5	17
63	3	4	4	4	15
64	4	4	4	4	16
65	4	4	3	4	15
66	4	5	4	4	17
67	5	5	4	4	18
68	5	3	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	5	4	5	18
71	5	4	4	5	18
72	4	5	4	5	18
73	4	3	4	4	15
74	4	3	4	4	15
75	4	4	5	4	17
76	5	4	5	5	19
77	5	5	4	4	18
78	4	4	5	4	17
79	4	4	4	4	16
80	4	4	3	4	15
81	3	4	4	5	16

Variabel Daya Tanggap (X3)

Nomer	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
1	5	4	4	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	15
4	5	5	5	5	20
5	3	3	3	3	12
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	3	15
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	3	15
10	4	4	4	4	16
11	4	5	5	4	18
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	5	4	17
15	4	4	4	4	16
16	3	3	2	2	10
17	4	4	5	4	17
18	4	4	3	4	15
19	4	4	4	4	16
20	2	2	3	3	10
21	4	4	4	4	16
22	4	3	3	3	13
23	4	4	3	3	14
24	5	4	4	5	18
25	3	4	4	4	15

26	5	4	4	5	18
27	4	4	4	5	17
28	5	4	5	4	18
29	5	4	3	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	5	4	17
32	4	4	5	4	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	4	17
35	4	4	4	4	16
36	5	5	4	4	18
37	4	4	4	4	16
38	3	3	3	3	12
39	3	4	3	4	14
40	4	4	3	3	14
41	4	4	3	4	15
42	5	5	4	4	18
43	4	4	4	4	16
44	4	2	5	5	16
45	4	5	4	4	17
46	4	4	3	4	15
47	4	5	4	4	17
48	4	4	4	5	17
49	4	5	4	4	17
50	5	4	3	4	16
51	4	4	4	5	17
52	4	4	4	4	16
53	4	4	5	4	17
54	4	4	5	4	17
55	4	5	4	4	17

56	4	3	4	4	15
57	4	5	4	5	18
58	4	5	4	5	18
59	4	4	5	4	17
60	4	4	5	4	17
61	5	4	3	4	16
62	4	4	4	5	17
63	3	4	4	4	15
64	4	4	4	4	16
65	4	4	3	4	15
66	4	5	4	4	17
67	5	5	4	4	18
68	5	3	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	5	4	5	18
71	5	4	4	5	18
72	4	5	4	5	18
73	4	3	4	4	15
74	4	3	4	4	15
75	4	4	5	4	17
76	5	4	5	5	19
77	5	5	4	4	18
78	4	4	5	4	17
79	4	4	4	4	16
80	4	4	3	4	15
81	3	4	4	5	16

Variabel Jaminan (X4)

Nomer	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
1	5	5	4	4	18
2	3	3	3	3	12
3	3	4	4	3	14
4	5	5	5	4	19
5	3	3	3	3	12
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	5	17
10	4	4	4	3	15
11	4	4	3	5	16
12	3	4	4	4	15
13	3	4	4	4	15
14	4	5	4	4	17
15	4	4	4	4	16
16	2	2	3	3	10
17	5	4	4	4	17
18	4	4	3	3	14
19	4	4	4	4	16
20	2	2	3	4	11
21	4	4	4	4	16
22	1	3	4	5	13
23	3	3	3	4	13
24	4	4	5	4	17
25	4	4	5	4	17
26	3	4	4	4	15
27	4	4	4	5	17
28	4	4	4	4	16

29	4	4	4	4	16
30	3	4	4	4	15
31	4	5	4	4	17
32	3	4	4	4	15
33	3	4	3	4	14
34	3	4	4	4	15
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	3	15
39	4	4	4	4	16
40	4	3	4	4	15
41	4	4	4	4	16
42	5	4	4	5	18
43	4	2	4	4	14
44	3	2	4	3	12
45	4	5	4	4	17
46	3	4	4	4	15
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	5	4	4	17
51	4	4	5	4	17
52	4	4	4	4	16
53	4	4	5	4	17
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	4	4	5	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	5	4	4	17

59	4	4	5	4	17
60	4	5	4	5	18
61	4	5	4	4	17
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	5	4	4	17
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	5	4	17
68	4	4	4	4	16
69	5	4	4	4	17
70	4	5	4	4	17
71	4	5	5	5	19
72	4	3	4	5	16
73	5	5	4	5	19
74	4	4	5	4	17
75	4	3	4	5	16
76	4	4	4	5	17
77	4	5	4	4	17
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	3	15
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	3	15

Variabel Empati (X5)

Nomer	X5.1	X5.2	X5.3	Total
1	4	4	5	13
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	3	3	3	9
6	5	5	5	15
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	3	4	11
10	4	4	4	12
11	4	4	3	11
12	4	4	4	12
13	4	4	3	11
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	2	3	3	8
17	4	5	4	13
18	4	3	3	10
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	4	4	4	12
22	3	3	2	8
23	4	4	4	12
24	4	5	4	13
25	4	4	4	12
26	3	4	4	11
27	4	4	4	12
28	3	4	4	11

29	5	4	4	13
30	4	4	5	13
31	4	5	4	13
32	4	4	5	13
33	3	4	3	10
34	5	4	4	13
35	4	4	4	12
36	4	4	3	11
37	4	4	4	12
38	3	3	4	10
39	4	3	3	10
40	4	4	4	12
41	5	4	4	13
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	2	10
45	4	4	5	13
46	4	3	4	11
47	3	4	4	11
48	4	5	4	13
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	3	5	12
52	4	4	4	12
53	4	5	4	13
54	5	4	4	13
55	4	4	4	12
56	4	5	4	13
57	4	4	4	12
58	3	4	4	11

59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	5	5	4	14
64	5	4	4	13
65	4	4	4	12
66	4	5	4	13
67	5	4	5	14
68	4	4	5	13
69	4	4	4	12
70	4	3	4	11
71	4	5	4	13
72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	4	4	5	13
75	4	3	4	11
76	4	4	4	12
77	4	5	4	13
78	5	5	4	14
79	4	4	4	12
80	4	4	4	12
81	4	4	4	12

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)

Nomer	Y1.1	Y1.2	Total
1	4	4	8
2	4	4	8
3	3	3	6
4	5	5	10
5	3	3	6
6	5	5	10
7	4	4	8
8	4	4	8
9	4	4	8
10	4	4	8
11	4	4	8
12	4	3	7
13	4	4	8
14	5	5	10
15	4	4	8
16	3	3	6
17	5	5	10
18	4	3	7
19	4	4	8
20	3	3	6
21	4	4	8
22	3	3	6
23	3	3	6
24	4	4	8
25	5	4	9
26	4	4	8
27	4	4	8
28	4	4	8

29	4	5	9
30	4	4	8
31	4	5	9
32	4	4	8
33	4	4	8
34	5	4	9
35	4	4	8
36	4	4	8
37	4	4	8
38	4	4	8
39	4	4	8
40	4	4	8
41	4	4	8
42	4	4	8
43	4	4	8
44	3	3	6
45	4	4	8
46	4	4	8
47	4	4	8
48	4	4	8
49	4	5	9
50	4	4	8
51	4	4	8
52	4	4	8
53	4	4	8
54	5	4	9
55	4	4	8
56	4	5	9
57	4	5	9
58	4	4	8



59	4	4	8
60	5	4	9
61	4	4	8
62	4	4	8
63	4	4	8
64	4	4	8
65	4	4	8
66	4	4	8
67	4	5	9
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	5	9
71	4	4	8
72	5	5	10
73	4	5	9
74	4	5	9
75	4	4	8
76	4	4	8
77	4	5	9
78	4	4	8
79	4	4	8
80	5	4	9
81	4	4	8



LAMPIRAN 3 : OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS

1. UJI VALIDITAS

a. Variabel Bukti Fisik (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	SKOR
X1.1	Pearson Correlation	1	.402**	.431**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81
X1.2	Pearson Correlation	.402**	1	.328**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000
	N	81	81	81	81
X1.3	Pearson Correlation	.431**	.328**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000
	N	81	81	81	81
SKOR	Pearson Correlation	.779**	.755**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Variabel Cepat Tanggap (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	SKOR
X2.1	Pearson Correlation	1	.335**	.255*	.366**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.002	.021	.001	.000
	N	81	81	81	81	81
X2.2	Pearson Correlation	.335**	1	.221*	.334**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.002		.048	.002	.000
	N	81	81	81	81	81
X2.3	Pearson Correlation	.255*	.221*	1	.366**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.021	.048		.001	.000
	N	81	81	81	81	81
X2.4	Pearson Correlation	.366**	.334**	.366**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001		.000
	N	81	81	81	81	81
SKOR	Pearson Correlation	.691**	.667**	.687**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Variabel Keandalan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	SKOR
X3.1	Pearson Correlation	1	.402**	.260*	.384**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.000	.000
	N	81	81	81	81	81
X3.2	Pearson Correlation	.402**	1	.236*	.356**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000		.034	.001	.000
	N	81	81	81	81	81
X3.3	Pearson Correlation	.260*	.236*	1	.436**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.019	.034		.000	.000
	N	81	81	81	81	81
X3.4	Pearson Correlation	.384**	.356**	.436**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	81	81	81	81	81
SKOR	Pearson Correlation	.699**	.699**	.697**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Variabel Jaminan (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	SKOR
X4.1	Pearson Correlation	1	.549**	.445**	.332**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000
	N	81	81	81	81	81
X4.2	Pearson Correlation	.549**	1	.415**	.350**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	81	81	81	81	81
X4.3	Pearson Correlation	.445**	.415**	1	.377**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	81	81	81	81	81
X4.4	Pearson Correlation	.332**	.350**	.377**	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.001		.000
	N	81	81	81	81	81
SKOR	Pearson Correlation	.796**	.800**	.719**	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Variabel Empati (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	SKOR
X5.1	Pearson Correlation	1	.432**	.445**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81
X5.2	Pearson Correlation	.432**	1	.328**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000
	N	81	81	81	81
X5.3	Pearson Correlation	.445**	.328**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000
	N	81	81	81	81
SKOR	Pearson Correlation	.800**	.752**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

f. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1.1	Y.1.2	skor
Y1.1	Pearson Correlation	1	.590**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	81	81	81
Y.1.2	Pearson Correlation	.590**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	81	81	81
skor	Pearson Correlation	.872**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. UJI REABILITAS

a. Variabel Bukti Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	3

b. Variabel Cepat Tanggap

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	4

c. Variabel Kehandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	77	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	4

d. Variabel Jaminan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	4

e. Variabel Empati

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.667	3

f. Variabel Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	2



LAMPIRAN 4 : TABEL FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

A. Distribusi frekuensi bukti fisik

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	11	13.58	59	72.84	10	12.35	1	1.23	0	0.00	81	100	3.99
X1.2	15	18.52	51	62.96	15	18.52	0	0.00	0	0.00	81	100	4.00
X1.3	13	16.05	56	69.14	10	12.35	2	2.47	0	0.00	81	100	3.99
													3.99

B. Distribusi frekuensi kehandalan

item	5		4		3		2		1		jumlah		rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X2.1	17	20.99	55	67.90	8	9.88	1	1.23	0	0.00	81	100	4.09
X2.2	16	19.75	55	67.90	9	11.11	1	1.23	0	0.00	81	100	4.06
X2.3	16	19.75	47	58.02	17	20.99	1	1.23	0	0.00	81	100	3.96
X2.4	16	19.75	54	66.67	10	12.35	1	1.23	0	0.00	81	100	4.05
													4.04

C. Distribusi frekuensi daya
tanggap

item	5		4		3		2		1		jumlah		rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X3.1	16	19.75	57	70.37	7	8.64	1	1.23	0	0.00	81	100	4.09
X3.2	16	19.75	55	67.90	8	9.88	2	2.47	0	0.00	81	100	4.05
X3.3	17	20.99	48	59.26	15	18.52	1	1.23	0	0.00	81	100	4.00
X3.4	16	19.75	55	67.90	9	11.11	1	1.23	0	0.00	81	100	4.06
											81	100	4.05

D. Distribusi frekuensi jaminan

item	5		4		3		2		1		jumlah		rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X4.1	7	8.64	58	71.60	13	16.05	2	2.47	1	1.23	81	100	3.84
X4.2	15	18.52	55	67.90	7	8.64	4	4.94	0	0.00	81	100	4.00
X4.3	11	13.58	62	76.54	7	8.64	1	1.23	0	0.00	81	100	4.02
X4.4	12	14.81	58	71.60	10	12.35	1	1.23	0	0.00	81	100	4.00
											81	100	3.97

E. Distribusi frekuensi
empati

item	5		4		3		2		1		jumlah		rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
X5.1	11	13.58	59	72.84	10	12.35	1	1.23	0	0.00	81	100	3.99
X5.2	13	16.05	55	67.90	13	16.05	0	0.00	0	0.00	81	100	4.00
X5.3	11	13.58	58	71.60	10	12.35	2	2.47	0	0.00	81	100	3.96
											81	100	3.98

F. Distribusi frekuensi variabel tingkat kepuasan pelanggan

item	5		4		3		2		1		jumlah		rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	jumlah	%	
Y1.1	10	12.35	64	79.01	7	8.64	0	0.00	0	0.00	81	100	4.04
Y1.2	15	18.52	57	70.37	9	11.11	0	0.00	0	0.00	81	100	4.07
													4.06

LAMPIRAN 5 UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.58767569
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.073
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.494	.708		2.111	.038
	X1	.364	.256	.561	1.423	.159
	X2	.159	.240	.308	.663	.509
	X3	-.072	.243	-.142	-.297	.767
	X4	.213	.059	.436	3.607	.001
	X5	-.211	.268	-.316	-.789	.432

a. Dependent Variable: Y1

3. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.494	.708		2.111	.038		
	X1	.364	.256	.561	1.423	.159	.037	26.958
	X2	.159	.240	.308	.663	.509	.027	37.507
	X3	-.072	.243	-.142	-.297	.767	.025	39.819
	X4	.213	.059	.436	3.607	.001	.393	2.542
	X5	-.211	.268	-.316	-.789	.432	.036	27.935

a. Dependent Variable: Y1



LAMPIRAN 6 : REGRESI LINEAR BERGANDA

1. KOEFISIEN DETERMENSI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.540	.60695

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

b. Dependent Variable: Y1

2. UJI F/SIMULTAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.371	5	7.274	19.746	.000 ^b
	Residual	27.629	75	.368		
	Total	64.000	80			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

3. UJI T/PARSIAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.494	.708		2.111	.038
	X1	.364	.256	.561	1.423	.159
	X2	.159	.240	.308	.663	.509
	X3	-.072	.243	-.142	-.297	.767
	X4	.213	.059	.436	3.607	.001
	X5	-.211	.268	-.316	-.789	.432

a. Dependent Variable: Y1

CURRICULUM VITAE

Nama : Dinda Ihsan

Jenis Kelamin : Laki-Laki

NIM : 145030301111020

Tempat dan Tanggal Lahir: Sicincin 07 Juli 1996

Alamat : Jl. Bunga Pinang Merah No. 4 Kota Malang

Email : Dindaihsan96@gmail.com

Pendidikan :2008 SD 03 Teladan Padang Panjang
2011 SMP Muhammadiyah Padang Panjang
2014 SMA N 2 Padang Panjang

Organisasi : Ikatan Pemuda Pelajar Minang, Anggota Divisi Olahraga,
2016-2017

Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan (Studi pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III
(Persero) Cabang Tanjung Perak.