

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Loker Administrasi Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar

Rus Adrianto Ruslan¹, Devilia Sari²

¹ Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, rusadre@telkomuniversity.ac.id

² Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, devilia@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan pengguna jasa pada loket administrasi, sehingga keluhan terkait lima dimensi kualitas pelayanan disampaikan pengguna jasa. TPM mendapatkan evaluasi khusus terkait kepuasan pelanggan. Atas dasar inilah sehingga penulis memfokuskan penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hal tersebut Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) TPM. Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang menggunakan model hipotesis linear berganda dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 79 responden. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* dan *reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas pelayanan dimensi *tangibles*, *assurance* dan *Empathy* tidak memiliki pengaruh signifikan dan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia TPM. Serta kualitas pelayanan dimensi *responsiveness*, *reliability*, *tangibles*, *assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) TPM.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research is motivated by the complaints of service users at the administrative counter, so that complaints related to the five dimensions of service quality are submitted by service users. TPM gets a special evaluation related to customer satisfaction. On this basis, the authors focus research on the effect of service quality on service user satisfaction. Based on this, this thesis aims to analyze and find out how much influence service quality has on customer satisfaction at PT Pelabuhan Indonesia (Persero). This type of research is descriptive research with a quantitative approach, which uses a multiple linear hypothesis model with a total sample of 79 respondents. Data analysis was carried out with the help of the SPSS version 25 application. The results showed that the service quality of *responsiveness* and *reliability* dimensions had a positive and significant effect on user satisfaction, while the service quality of *tangibles*, *assurance* and *empathy* dimensions had no significant and negative influence on satisfaction of service users at the administrative counter at PT Pelabuhan Indonesia. And the service quality dimensions of *responsiveness*, *reliability*, *tangibles*, *assurance* and *empathy* together have a significant influence on customer satisfaction at PT Pelabuhan Indonesia (Persero).

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Oleh karena itu, perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang.

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan dan mempertahankan citra yang baik di mata pelanggannya. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Terminal Petikemas Makassar (TPM) merupakan salah satu cabang dari PT pelabuhan Indonesia (persero) kepada pengguna jasa pelabuhan khususnya jasa pelayanan petikemas. Terminal Petikemas Makassar di deklarasikan didalam upaya menangani kegiatan pelayanan petikemas seiring dengan meningkatnya perkembangan kontainerisasi melalui pelabuhan Makassar saat ini maupun akan datang. Pelayanan yang diberikan oleh terminal petikemas makassar berorientasi kepada efisiensi biaya, efektif waktu, kepuasan pelanggan, serta menunjang kelancaran distribusi logistik nasional yang terjabarkan dalam visi dan misi perusahaan di dalam menghadapi persaingan global.

Upaya dalam memuaskan pelanggan, terminal petikemas Makassar selalu meningkatkan mutu pelayanan melalui kebijakan mutu yang di tetapkan yaitu “pelayanan yang tepat waktu, aman dan dapat dipercaya”, serta menerapkan system pelayanan berstandar internasional. Upaya peningkatan pelayanan tersebut di imbangi pula dengan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang modern, serta sumber daya manusia yang mampu menangani kegiatan secara cepat, tepat dan aman. Namun kenyataannya upaya tersebut tidak berjalan dengan baik mengingat fasilitas penilaian kinerja tidak disediakan seperti kotak saran, ataupun ulasan untuk aplikasi yang diterapkan pada loket administrasi, sehingga kepuasan dan saran dari pengguna jasa tidak dapat disalurkan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan Terminal Petikemas Makassar yaitu Terdapat keluhan yang disampaikan pengguna jasa yang tidak tersalurkan dengan baik ke perusahaan. Selain itu perusahaan membutuhkan bukti fisik terkait kepuasan pelanggan untuk memenuhi syarat ISO9001:2008. Pengukuran kepuasan pelanggan juga dibutuhkan untuk mengetahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pemberian layanan yang kemudian dijadikan acuan bagi manajemen perusahaan seberapa baik tingkat kinerja yang diberikan. Hal inilah yang membuat penulis ingin membantu tim survey kepuasan pelanggan pada Terminal Petikemas Makassar untuk melakukan penelitian terkait seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2019), Kualitas layanan adalah suatu kegiatan, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan layanan yang mereka harapkan dari atribut layanan suatu perusahaan. Sedangkan menurut Agung dalam fadillah (2021), kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2019) dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kebijakan pelayanan, antara lain sebagai berikut:

- a. Kecepatan pelayanan, termasuk waktu tunggu selama transaksi dan proses pembayaran.
- b. Akurasi pelayanan, atau minimalisasi kesalahan dalam pelayanan dan transaksi.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan memperoleh pelayanan, seperti ketersediaan sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mengetahui ketersediaan produk.

- e. Kenyamanan konsumen, seperti lokasi, parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dll.

Salah satu pendekatan kualitas yang digunakan sebagai referensi dalam pemasaran adalah model servo yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Barry (2018), yaitu:

- a. Tangible (berwujud), yaitu adalah untuk mengatakan kemampuan "perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya ke bagian eksternal.
- b. Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat serta dapat diandalkan, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti kecepatan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap pengertian dan presisi tinggi.
- c. Responsiveness, yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas, sehingga konsumen mengharapkan persepsi positif dalam pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, mencakup beberapa elemen termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
- e. Empati (emphthy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan individual terhadap kepribadian yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Ketika sebuah bisnis diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan yang spesifik, dan memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjoanoto & Kunto (2019:3) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecewa pelanggan dengan hasil membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) produk dengan harapan pelanggan. Sedangkan pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau bisnis kita untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan karenanya akan mempengaruhi kinerja kita atau bisnis kita.

Menurut Kuswaidi dalam Yunus (2018:66), bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Kualitas produk atau layanan; terutama yang berkaitan dengan kualitas produk atau jasa yang lebih mumpuni dari segi tampilan fisik.
- b. Kualitas layanan; Berbagai jenis layanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, namun jika layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan, maka secara tidak langsung layanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi.
- c. Harga; itu adalah hal yang paling sensitif untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, yang akan cenderung memilih produk/jasa yang menawarkan harga lebih rendah dari yang lain.
- d. waktu pengiriman; ini berarti pendistribusian dan pengiriman produk/jasa oleh perusahaan dapat berlangsung tepat waktu dan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.

Menurut (Kotler P, 2019), ada empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Keluhan dan saran. Hal ini merupakan menawarkan peluang terbaik bagi klien untuk mengirimkan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Selain itu, kinerja sektor pesaing juga diminta.
- b. Survei Kepuasan Pelanggan. Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan Industri reaktif mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan survei rutin, termasuk mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon pelanggan secara acak untuk mengetahui pendapat mereka tentang berbagai pesaing industri ketika datang untuk kinerja. kinerja industri.
- c. Pembelian Phantom (pelanggan yang membayar). Pelanggan yang membayar meminta orang untuk menyamar sebagai pelanggan dan menunjukkan kekuatan dan kelemahan mereka ketika membeli produk dari industri mereka atau industri pesaing. Selain itu, pelanggan yang membayar melaporkan apakah waktu penjualan merespons dengan baik atau tidak.
- d. Analisis Pelanggan yang beralih. Bahwa Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli kembali atau mengganti pemasok untuk mengetahui alasannya (jika harga tinggi, layanan baik, produk kurang dapat diandalkan, dll.), sehingga tingkat pelanggan kerugian dapat ditentukan.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

- a. Hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa
Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik daya tanggap perusahaan, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika daya tanggap buruk, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.
- b. Hubungan *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa

- Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kehandalan perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.
- c. Hubungan *tangibles* terhadap kepuasan pengguna jasa
Hubungan wujud fisik dengan kepuasan konsumen adalah wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik wujud fisik maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Namun jika wujud fisik semakin tinggi dan kepuasan konsumen malah merendah, menurut zeithaml hal mungkin saja terjadi akibat perbaikan peralatan yang dilakukan justru membuat konsumen tidak puas, dalam hal ini biasanya kasus peralatan teknologi yang biasanya konsumen sudah biasa dengan peralatan sederhana harus beralih ke peralatan yang lebih canggih.
 - d. Hubungan *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa
Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah. Namun jika terjadi hubungan yang berlawanan yaitu jaminan meningkat sedangkan kepuasan pelanggan menurun, hal ini bisa saja disebabkan jaminan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan kepuasan pengguna jasa. Misalnya perusahaan telah memberikan jaminan atas keamanan berupa CCTV dilingkungan tetapi pelanggan berharap petugas keamanan berada di lapangan langsung mengawasi pelanggan.
 - e. Hubungan *empathy* terhadap kepuasan pengguna jasa
Hubungan kepedulian dengan kepuasan pelanggan adalah kepedulian yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.
- D. Petikemas

Makassar Container Terminal (2018:18) bahwa terminal peti kemas adalah terminal pelabuhan yang khusus melayani kegiatan bongkar muat peti kemas, oleh karena itu terminal peti kemas dilengkapi dengan fasilitas untuk menunjang kelancaran kegiatan bongkar muat peti kemas.

Dalam buku Makassar Container Terminal (2018:26) Infrastruktur dan suprastruktur pada terminal petikemas adalah sebagai berikut:

- a. Dermaga Petikemas. Untuk melayani kapal yang datang, pelabuhan menyediakan dermaga, yaitu tempat kapal dapat berlabuh atau berlabuh untuk menjalankan usahanya, bongkar muat atau kegiatan lainnya.
- b. Peralatan Bongkar Muat Petikemas. Sebagai bagian dari pelayanan bongkar muat peti kemas dari dan ke kapal, diperlukan peralatan bongkar muat yang mampu menangani kegiatan tersebut, yaitu container crane, transtainer, stacker reach truck, forklift, end truck dan side atau top loader.
- c. Lapangan Penumpukan Petikemas. Container Yard atau Container Yard (CY) adalah tempat "Konsolidasi" untuk bongkar atau muat peti kemas ke kapal, dimana lapangan peti kemas dirancang khusus dengan sistem susun yang diatur dengan Block, Row, Slot, Tier. Fungsi Container Yard (CY) atau Lapangan Penumpukan adalah:
 - 1) Sebagai transfer point
 - 2) Sebagai receiving (penerima)
 - 3) Sebagai stacking (penumpukan)
 - 4) Sebagai handling container (penanganan petikemas di CY)
- d. Gudang Penumpukan. Gudang penumpukan atau Container Freight Station (CFS) adalah tempat untuk menyimpan dan menyimpan barang impor dan ekspor dari peti kemas less container loading (LCL) yang telah dibongkar dan barang ekspor yang perlu diisi (filling) ke dalam peti kemas LCL, pada saat penyerahan ke penerima barang/pemilik barang Selain itu, untuk peti kemas kosong setelah barang di peti kemas dibongkar dan ditumpuk di gudang CFS, peti kemas kosong diangkut ke lokasi Depo Peti kemas.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya, penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pada Penelitian ini memiliki satu variabel independen yaitu *responsiveness* (X1), *reliability* (X2), *tangibles* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5). Pada Penelitian ini memiliki Variabel dependen yaitu kepuasan pengguna jasa. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Teknik pengumpulan adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk menemukan atau memperoleh informasi kuantitatif dari responden tergantung pada tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan SPSS 25 untuk mengolah data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer dari penelitian ini diperoleh dari pemberian kuisioner kepada pengguna jasa loket administrasi pada terminal petikemas makassar. Kuisioner yang diberikan berupa selebaran kertas yang dibagikan langsung ke pengguna jasa. Sedangkan Data Sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penulisan. Instrumen penelitian yang digunakan untuk menguji kualitas data adalah uji validitas dan uji reliabilitas, lalu untuk analisis data menggunakan uji regresi sederhana dan uji koefisien determinan (R^2).

Uji validitas akan menggunakan Korelasi Pearson validity dan menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner adalah valid jika r hitung $>$ r table. Untuk uji reliabilitas menggunakan Untuk mengetahui reliabilitas metoda yang digunakan yaitu Alpha Cronbach dengan minimal nilai koefisien 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik. Sehingga suatu instrumen alat ukur dikatakan reliabel dan bisa diproses pada tahap selanjutnya jika nilai koefisien Alpha Cronbach \geq 0,6.

Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji regresi linier. Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang akan diajukan pada penelitian ini.

H1: Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan loket administrasi Terminal Petikemas Makassar terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Responden pada penelitian ini sebanyak 79 orang dimana jenis kelamin laki-laki mendominasi yaitu sebanyak 53 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang. usia responden yang paling banyak mengisi kuesioner adalah kelompok usia 31- 40 tahun yaitu sebanyak 44 orang, di susul posisi kedua oleh kelompok usia 20 - 30 tahun sebanyak 18 orang, kemudian posisi ketiga kelompok usia 41- 50 tahun sebanyak 14 orang, dan di posisi keempat dan kelima yaitu kelompok $<$ 20 tahun sebanyak 2 orang dan kelompok $>$ 50 orang sebanyak 1 orang.

2. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dimensi responsiveness memiliki total skor sebesar 1.631, dimana pertanyaan “Keterampilan petugas dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan” memiliki skor tertinggi yaitu 347. Selanjutnya pada dimensi ini keluhan pengguna jasa paling banyak disampaikan yaitu sebanyak 49 responden atau sekitar 62% dari jumlah seluruh responden. Sehingga hal membuktikan bahwa dimensi ini sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi Terminal Petikemas Makassar.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dimensi reliability memiliki total skor sebesar 1.642, dimana pertanyaan “Prosedur layanan sesuai dengan yang sudah diterapkan” memiliki skor tertinggi yaitu 352. Pada dimensi ini keluhan pengguna jasa disampaikan sebanyak 41 responden atau sekitar 51% dari jumlah seluruh responden. Sehingga hal ini juga membuktikan bahwa dimensi ini juga sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi Terminal Petikemas Makassar.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dimensi *tangibles* memiliki total skor sebesar 1.474, dimana pertanyaan “Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan” memiliki skor tertinggi yaitu 369. Pada dimensi ini keluhan pengguna jasa terdapat hanya 2 responden atau sekitar 2% saja dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan dimensi ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada loket Administrasi Terminal Petikemas Makassar.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dimensi *assurance* memiliki total skor sebesar 669, dimana pertanyaan “Keamanan dari kehilangan barang pada lingkungan loket” memiliki skor tertinggi yaitu 346. Pada dimensi ini keluhan pengguna jasa disampaikan sebanyak 9 responden atau sekitar 11% dari seluruh jumlah responden. Hal ini membuktikan bahwa dimensi ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi Terminal Petikemas Makassar.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dimensi *emphaty* memiliki total skor sebesar 1.401, dimana pertanyaan “Mau menerima saran, masukan dan kritik dari pengguna jasa” memiliki skor tertinggi yaitu 360. Pada dimensi ini keluhan pengguna jasa terdapat sebanyak 12 responden atau sekitar 15% dari seluruh jumlah responden. Hal ini membuktikan bahwa dimensi ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi Terminal Petikemas Makassar.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total item pada SPSS 25. Pada penelitian pengujian validitas dilakukan terhadap responden sebanyak 79 orang. Dalam pengujian ini koefisiensi di peroleh dari table r dengan taraf signifikansi 5%, sehingga diperoleh hasil r-tabel sebesar 0.221. Pada uji validitas didapatkan masing-masing indikator variabel mendapatkan hasil yang valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Reability

Reliability Statistics		Reliability Statistics
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha
0.966	25	0.966

Pada tabel 1 hasil uji reliabilitas terhadap semua variabel dengan menggunakan Cronbach’s Alpha yaitu masing-masing menunjukkan angka sebesar 0,966 dimana nilai lebih besar dari $\geq 0,6$. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrument pada penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji hipotesis klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi, uji ini terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heteroksedastisitas. Berikut penjelasannya:

1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68510712
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.116
	Negative	-.119
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.007 ^c

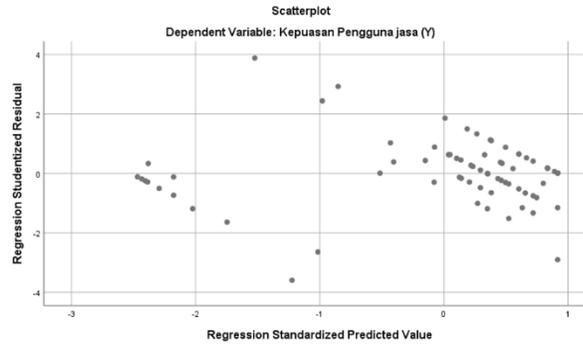
a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan gambar diatas yang merupakan pengujian normalitas yang didasarkan pada uji statistik Kolomogorov – Smirnov (K-S). Nilai signifikansi 0,07 yang artinya bahwa uji normalitas tersebut dikatakan berdistribusi normal karena angka signifikan \geq tarif signifikansi (α) 0,05.

2. Uji Multikolonieritas

Hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS 25 pada Tabel 4.11 diatas menunjukan bahwa variabel responsiveness memperoleh hasil sebesar VIF 4,795 artinya $VIF \leq 10$ dan hasil tolerance sebesar 0,209 artinya tolerance value $> 0,10$. Variabel reliability memperoleh hasil sebesar VIF 5,508 yang artinya $VIF \leq 10$ dan hasil tolerance sebesar 0,182 artinya tolerance value $> 0,10$. Variabel tangibles memperoleh hasil sebesar VIF 1,500 yang artinya $VIF \leq 10$ dan hasil tolerance sebesar 0,667 artinya tolerance value $> 0,10$. Variabel assurance memperoleh hasil sebesar VIF 2,195 yang artinya $VIF \leq 10$ dan hasil tolerance sebesar 0,456 artinya tolerance value $> 0,10$. Dan variabel emphyaty memperoleh hasil sebesar VIF 4,677 yang artinya $VIF \leq 10$ dan hasil tolerance sebesar 0,214 artinya tolerance value $> 0,10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

3. Uji Heteroksedastisitas



Berdasarkan gambar diatas bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga model regresi ini dapat dipakai untuk memprediksi pengaruh Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa pada PT Pelabuhan Indonesia cabang Terminal Petikemas Makassar.

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel independent yang paling mempengaruhi variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS Versi 25, berikut hasil analisisnya

Tabel 2. Regresi Linier Sederhana

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.363	2.841		1.887	0.063
	Kualitas Pelayanan (responsivess) X1	0.307	0.117	0.291	2.611	0.011
	Kualitas Pelayanan (reliability) X2	0.600	0.144	0.498	4.165	0.000
	Kualitas Pelayanan (tangibles) X3	-0.197	0.156	-0.079	-1.264	0.210
	Kualitas Pelayanan (assurance) X4	-0.022	0.184	-0.009	-0.122	0.903
	Kualitas Pelayanan (emphaty) X5	0.282	0.153	0.204	1.848	0.069

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna jasa (Y)

dias maka persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 5,363 + 0,307X_1 + 0,600X_2 + (-0,197X_3) + (-0,022X_4) + 0,282X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna jasa

X₁ = *Responsivess*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Tangibles*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

Dari Tabel 2. dan persamaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

- a. Nilai Konstanta sebesar 5,363 yang menunjukkan bahwa jika variabel *responsivess* (X₁), *reliability* (X₂), *tangibles* (X₃), *assurance* (X₄), dan *emphaty* (X₅) adalah 0 (nol), maka kepuasan pengguna jasa memiliki nilai 5,363 dengan asumsi variabel-variabel yang lain dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dianggap tetap.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *responsivess* (X₁) sebesar 0,307 artinya variabel *responsivess* (X₁) memiliki hubungan searah dengan variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Apabila variabel *responsivess* (X₁) meningkat 1%, maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0,307 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* (X₂) sebesar 0,600 artinya variabel *reliability* (X₂) memiliki hubungan searah dengan variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Apabila variabel *reliability* (X₂) meningkat 1%, maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0,600 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap konstan.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *tangibles* (X₃) sebesar -0,197 artinya variabel *tangibles* (X₃) memiliki hubungan yang berlawanan dengan variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Apabila variabel *tangibles* (X₃) meningkat 1%, maka kepuasan pengguna jasa akan menurun sebesar -0,197 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap konstan.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X₄) sebesar -0,022 artinya variabel *assurance* (X₄) memiliki hubungan yang berlawanan dengan variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Apabila variabel *assurance* (X₄) meningkat 1%, maka kepuasan pengguna jasa akan menurun sebesar -0,022 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap konstan.
- f. Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* (X₅) sebesar 0,282 artinya variabel *emphaty* (X₅) memiliki hubungan searah dengan variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Apabila variabel *emphaty* (X₅) meningkat 1%, maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0,282 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap konstan.

Uji Hipotesis

Pada Penelitian ini uji Hipotesis menggunakan tiga uji yaitu Uji signifikasi Simultan (uji F), Uji signifikasi Parsial (uji t), dan pengujian Koefisien Determinan.

1. Uji signifikasi Simultan (uji F)

Tabel 3. Uji F

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	947.854	5	189.571	62.481	.000 ^b
	Residual	221.488	73	3.034		
	Total	1169.342	78			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna jasa (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (<i>emphaty</i>) X ₅ , Kualitas Pelayanan (<i>tangibles</i>) X ₃ , Kualitas Pelayanan (<i>assurance</i>) X ₄ , Kualitas Pelayanan (<i>responsivess</i>) X ₁ , Kualitas Pelayanan (<i>reliability</i>) X ₂						

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas menunjukkan hasil uji F, dimana F-hitung sebesar 62,481 > F-tabel sebesar 3,12 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsivess* (X₁), *reliability* (X₂), *tangibles* (X₃), *assurance* (X₄), dan *emphaty* (X₅) kualitas pelayanan secara bersamaan atau secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sehingga diartikan H₁ diterima.

2. Uji signifikasi Parsial (uji t)

Tabel 4. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.363	2.841		1.887	0.063
	Kualitas Pelayanan (responsivess) X1	0.307	0.117	0.291	2.611	0.011
	Kualitas Pelayanan (reliability) X2	0.600	0.144	0.498	4.165	0.000
	Kualitas Pelayanan (tangibles) X3	-0.197	0.156	-0.079	-1.264	0.210
	Kualitas Pelayanan (assurance) X4	-0.022	0.184	-0.009	-0.122	0.903
	Kualitas Pelayanan (emphaty) X5	0.282	0.153	0.204	1.848	0.069

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna jasa (Y)

Berdasarkan Tabel 4. diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- t-hitung variabel *responsivess* (X1) sebesar 2,611. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel 2.611 > 1,993 dan nilai signifikan 0,011 < 0,05. Maka dapat disimpulkan untuk variabel *responsivess* (X1) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dimensi *responsivess* terhadap kepuasan pengguna jasa.
 - t-hitung variabel *reliability* (X2) sebesar 4,165. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel 4,165 > 1,993 dan nilai signifikan 0,00 < 0,05. Maka dapat disimpulkan untuk variabel *reliability* (X2) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa.
 - t-hitung variabel *tangibles* (X3) sebesar (-1,264). Artinya t-hitung lebih kecil dari t-tabel (-1,264) < 1,993 dan nilai signifikan 0,210 > 0,05. Maka dapat disimpulkan untuk variabel *tangibles* (X3) tidak terdapat pengaruh secara signifikan dan negatif antara kualitas pelayanan dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pengguna jasa.
 - t-hitung variabel *assurance* (X4) sebesar (-0,122). Artinya t-hitung lebih kecil dari t-tabel (-0,122) < 1,993 dan nilai signifikan 0,903 > 0,05. Maka dapat disimpulkan untuk variabel *assurance* (X4) tidak terdapat pengaruh secara signifikan dan negatif antara kualitas pelayanan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa.
 - t-hitung variabel *emphaty* (X5) sebesar (1,848). Artinya t-hitung lebih kecil dari t-tabel (1,848) < 1,993 dan nilai signifikan 0,069 > 0,05. Maka dapat disimpulkan untuk variabel *emphaty* (X5) tidak terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pengguna jasa.
3. Koefisien Determinan

Tabel 5. Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	0.811	0.798	1.74186
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (emphaty) X5, Kualitas Pelayanan (tangibles) X3, Kualitas Pelayanan (assurance) X4, Kualitas Pelayanan (responsivess) X1, Kualitas Pelayanan (reliability) X2				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna jasa (Y)				

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,811. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 81,1% sisanya 18,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Untuk nilai koefisien R menunjukkan angka sebesar 0,900 atau sebesar 90% yang diartikan bahwa hubungan kualitas pelayanan dimensi *responsivess* (X1), *reliability* (X2), *tangibles* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) terhadap kepuasan pengguna jasa mempunyai pengaruh yang sangat tinggi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan dalam penelitian melalui pembangian kuesioner yaitu; tanggapan responden dimensi *responsivess* dan *reliability* menjadi dimensi yang perlu perhatikan mengingat banyaknya keluhan yang disampaikan pengguna jasa, sehingga berdasarkan uji t kedua variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan Berdasarkan hasil analisis data dengan uji t dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikasi terhadap kepuasan pengungga jasa, namun dimensi ini berdasarkan uji F berpengaruh secara simultan terhadap pengguna jasa.

REFERENSI

- Asep, M. Ramadan. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen. 2018.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading–PT Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198-214.
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125-139.
- FAHREZA, S. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Jasa Pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- FEIZAL, A. D. P. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Syahbandar, Fasilitas, Dan Keamanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nelayan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi. *Skripsi*, 2021.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inuhan, Yunus, (2018). Makassar Container Terminal, PT. Pelindo IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar. Pro Fajar-Jakarta
- Indrawati. (2019). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bandung: PT. Refika
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2019). Marketing Management. 15th Edition. New Jersey: Pearson Pearson Prentice Hall

- MZ, H, et al. (2019), Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang, *Jurnal Desiminasi Teknologi*,2 (2),: 173-182.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Vaarie A. 2018. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Jurnal of Marketing*, Vol. 49
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2018). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian Edisi 6-Buku 2*. Jakarta. Salemba Empat.
- Simamora, R. T. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Jasa Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).
- Siregar, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian;Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sutanto P. H. (2019). *Analisis Data*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yudhistira, Arnoldus Yansen Friska Dinar, Wibowo, Januar & Sulistiowati. 2018. Rancangan Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Government Menggunakan Metode Regresi. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi* Vol. 1, No. 1. Hal:1-16

