

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)

Chaerur Rijal*¹, Ahmad Firman², Badaruddin³

^{1,2,3}Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar

e-mail: chaerurrijal@gmail.com , ahmadfirman@nobel.ac.id, badar@nobel.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna jasa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini dilaksanakan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar dengan waktu penelitian selama 2 bulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna jasa Terminal Petikemas di Makassar. Dalam penelitian ini ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus Hair, melalui perhitungan berdasarkan rumus tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 105. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, sedangkan sumber data menggunakan data primer. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial maupun simultan Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Penelitian ini menghasilkan nilai koefisien determinasi R² atau R Square sebesar 0,459. Hasil ini berarti bahwa variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa sebesar 45,9%, dan sisanya 54,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Kepuasan

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of facilities, service quality, and human resource competence on service user satisfaction. The type of research used in this research is quantitative with a survey approach. This research was conducted at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Container Terminal Branch in Makassar with a research time of 2 months. The population used in this research is all container terminal service users in Makassar. In this study, the sample size was taken using the Hair Formula; through calculations based on this formula, the number of samples obtained from this study was 105. The data type used in this study was quantitative, while the data source used primary data. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study prove that partially or simultaneously, Facilities, Service Quality, and Human Resource Competence have a positive and significant effect on Service User Satisfaction at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Container Terminal Branch in Makassar. This study produces a coefficient of determination of R² or R Square of 0.459. This result means that the variables of Facilities, Service Quality, and Competence of Human Resources are related to Service User Satisfaction of 45.9%. Other causes outside the model explain the remaining 54.1%.

Keywords: Facilities, Service Quality, Competence, Satisfaction

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki 17.503 pulau dengan 63% wilayah teritorialnya berupa perairan. Indonesia juga memiliki pantai

terpanjang di dunia, yaitu 81.000 km. Sebagai negara kepulauan terbesar Indonesia membutuhkan sektor maritim yang luas dan dikembangkan dengan baik sehingga dapat membantu negara untuk mencapai tujuan ekonomi, sosial dan politik. Transportasi laut sangat berperan penting untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya sehingga pendistribusian barang maupun penumpang dari satu pulau ke pulau lain dapat berjalan lancar, sehingga pemerataan pembangunan dapat terlaksana dan tidak hanya terpusat di satu wilayah atau satu pulau saja.

Pelabuhan menjadi simpul penting dalam arus perdagangan dan distribusi barang di Indonesia maupun di dunia. Hampir 95% kegiatan distribusi barang dan jasa dilakukan melalui laut karena lebih menguntungkan karena kapal dapat memuat barang dalam volume yang besar dengan biaya murah. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu cepat, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat, atau perputaran kapal yang cepat. Ditinjau dari peran pelabuhan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelabuhan sangat penting untuk membangun kegiatan ekonomi suatu wilayah karena merupakan bagian dari sistem transportasi laut maupun logistik. Pelabuhan tidak hanya sebagai kegiatan antar pulau, tetapi juga digunakan sebagai media perdagangan ekspor impor.

Kepuasan pelanggan atau konsumen berhubungan dengan mutu dari produk yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan mempunyai tingkat masing-masing tergantung apa yang mereka peroleh. Menurut Buttle (2004) kepuasan pelanggan adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Sedangkan menurut Kotler (2007) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sehingga untuk mencapai tersebut perusahaan harus melakukan perubahan, baik dari faktor teknologi maupun dari sumberdaya manusia. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, diantaranya yaitu fasilitas, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Tersedianya fasilitas adalah secara fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan lainnya harus ada dalam proses jasa. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pengguna jasa dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas dan yang disediakan, maka pelanggan akan semakin puas dan akan terus menggunakan jasa yang ditawarkan (Parasuraman, 2005). Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2014). Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan yang bergerak dibidang jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam

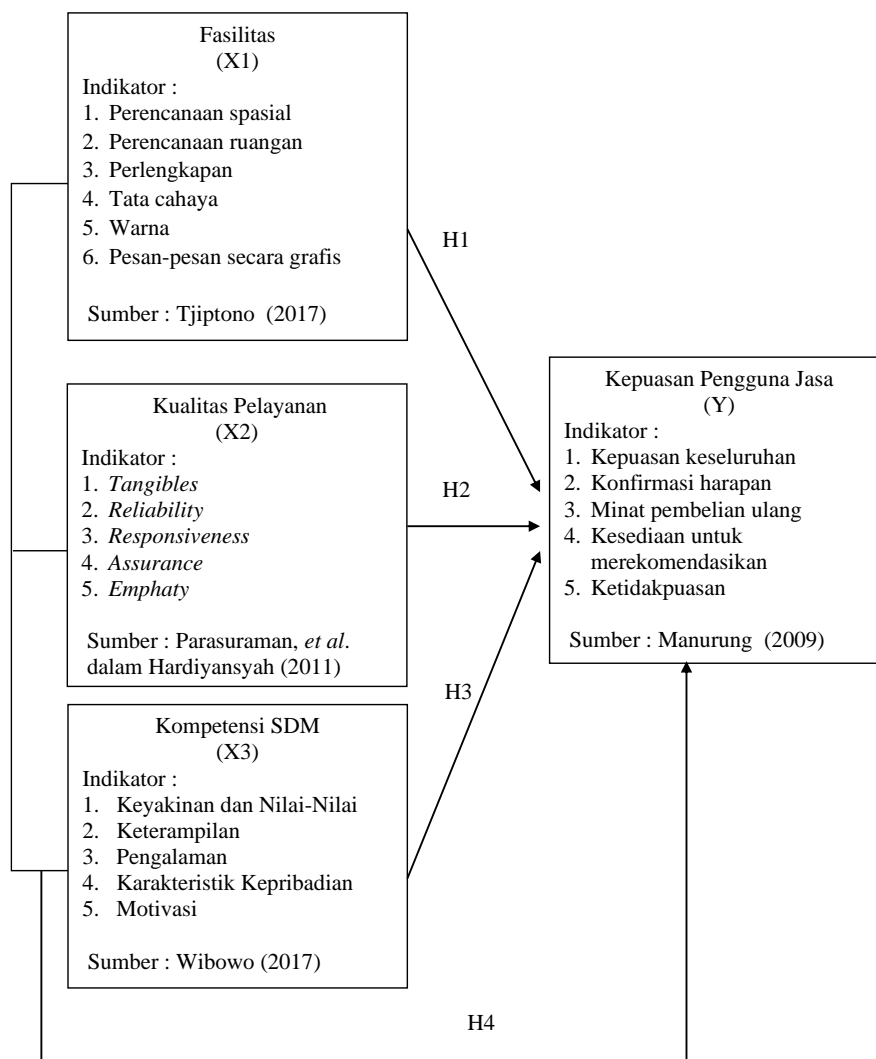
menjalin hubungan dengan pelanggan karena keberhasilan perusahaan untuk mendapat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Interaksi antara karyawan dengan pengguna jasa/ pelanggan memegang peran utama karena melalui interaksi ini pengguna jasa/ pelanggan mengenal perusahaan. Selain itu, Handoko (2004) mengemukakan bahwa dalam bisnis jasa kinerja karyawan merupakan cerminan dari citra perusahaan kepada pelanggan dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan konsumen, sebab adanya kinerja karyawan yang baik akan membentuk persepsi konsumen yang positif.

PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) Terminal Petikemas Makassar merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pelayanan jasa bongkar muat. Khususnya bongkar muat petikemas atau container untuk keperluan pengiriman barang dalam jumlah besar dan yang memerlukan penanganan khusus. Perusahaan yang bergerak dibidang seperti ini lebih cenderung mengutamakan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Adanya perusahaan sejenis maka pelanggan memiliki ekspektasi (harapan) yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, jika pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan atau kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan akan berpindah ke perusahaan lain yang sejenis.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, dimana peneliti menemukan bahwa kondisi Terminal Peti Kemas Makassar dinilai kurang memadai. Terlihat bahwa kondisi fisik terminal di pelabuhan, sudah berusia tua, kurang terawat dengan cat yang sudah kusam, dan fasilitas umum yang tersedia tidak terjaga kondisinya. Selain itu, terdapat pula keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa diantaranya berkaitan dengan keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada dalam melayani pengguna jasa, juga dirasakan kurang memuaskan. Kemudian, dari segi sistem pelayanan terdapat masalah dalam hal kecepatan dalam memberikan pelayanan, sehingga membutuhkan waktu yang agak lama oleh pengguna jasa dalam pengurusan layanan. Hal tersebut juga kerap terjadi pada hari-hari besar keagamaan dan libur nasional karena adanya lonjakan pengiriman. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan hal-hal pokok yang dirasakan oleh pengguna jasa Terminal Peti Kemas Makassar.

Oleh karena itu, pihak pengelola harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa baik itu dari segi fasilitas, kompetensi petugas pelabuhan, kualitas pelayanan dan lain-lain. Sehingga diharapkan pelayanan pada Terminal Peti Kemas Makassar akan semakin baik sesuai apa yang diinginkan para pengguna jasa.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut 1) Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar?; 2) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar?; 3) Apakah Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar?; 4) Apakah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar?



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

Melalui gambar kerangka konsep di atas maka akan terdapat beberapa hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Diduga bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar
2. Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar
3. Diduga bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar
4. Diduga bahwa Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Lawrence dalam (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar, yang beralamat di Jl. Nusantara No.329, Pattunuang, Kec. Wajo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Adapun yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna jasa PT Pelindo Terminal Peti Kemas Makassar. Dalam penelitian ini ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus *Hair*. Rumus *Hair* digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Joseph Hair dalam Sugiyono (2018) bahwa apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran *goodness of fit* yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 21 item dikali 5. Sehingga, melalui perhitungan berdasarkan rumus tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 105 orang yang berasal dari pengguna jasa PT Pelindo Terminal Peti Kemas Makassar.

Jenis data yang akan digunakan untuk kepentingan pengolahan data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan angket (*questionnaire*). Angket (*questionnaire*) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data penelitian uji hipotesis Pada pengujian hipotesis uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Kemudian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf kepercayaan 0,05. Apabila nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} , maka berarti variabel bebasnya secara serentak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya, atau hipotesis diterima. Besarnya pengaruh itu dapat dilihat pada nilai R^2 . Uji T berfungsi untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya signifikan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} pada taraf kepercayaan 0,05.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *cornbach alpha* dari masing-masing variabel. *Cornbach alpha* digunakan untuk menunjukkan konsistensi responden dalam merespon seluruh item pernyataan. Dalam uji reliabilitas kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cornbach alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,782	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,739	Reliabel
Kompetensi SDM (X3)	0,717	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	0,753	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2. menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,50. Dengan begitu variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) Kompetensi SDM (X3) dan Kepuasan Pengguna jasa (Y) dapat dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33198908
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.038
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Output hasil olah data SPSS. 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 3. dengan menggunakan uji statistik *komogorov-smirnov* pada tabel diatas tersebut, dengan N = 105 dapat diketahui bahwa *Asymp.. Sig. (2-tailed)* menunjukkan nilai sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi dengan normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer IBM *SPSS for Windows* versi 25. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.229	2.559		-.089	.929
X1 (Fasilitas)	.184	.065	.216	2.837	.005
X2 (Kualitas Pelayanan)	.186	.082	.173	2.277	.025
X3 (Kompetensi SDM)	.623	.096	.513	6.488	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan Jasa (Y)

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,229 + 0,184 X_1 + 0,186 X_2 + 0,623 X_3$$

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut dapat interprestasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar -0,229 (negatif) artinya, jika variabel bebas, yaitu Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi SDM nilainya tetap atau konstan, maka variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengguna Jasa akan menurun sebesar 0,229 satuan.
2. Nilai koefisien variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,184 artinya jika Fasilitas mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pengguna Jasa akan meningkat sebesar 0,184 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Fasilitas dengan Kepuasan Pengguna Jasa.
3. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah sebesar 0,186 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan meningkat sebesar 0,186 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Jasa.
4. Nilai koefisien variabel Kompetensi SDM (X3) adalah sebesar 0,623 artinya jika Kompetensi SDM mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat sebesar 0,623 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Kompetensi SDM dengan Kepuasan Pengguna Jasa.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Dalam penelitian ini untuk memperoleh nilai t-tabel dapat dilihat pada tabel t-statistik dengan taraf signifikan 0,05, dan uji 2 sisi. Diperoleh hasil t-tabel = 1,983. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel 5. maka hasil dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada variabel Fasilitas (X1), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2.837. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (2.837 > 1,983), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen Fasilitas (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2.277. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (2.277 > 1,983), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

3. Pada variabel Kompetensi SDM (X3), diperoleh nilai t-hitung sebesar 6.488. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ($6.488 > 1,983$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen Kompetensi SDM (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda. Jika F-hitung $> F$ -tabel dengan signifikan $< 0,05$ maka dapat dinyatakan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan dan begitupun sebaliknya jika Fhitung $< F$ tabel dapat dinyatakan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan. Besarnya nilai F-tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$, pada tabel f statistik diperoleh nilai F-tabel sebesar 2,694. Hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.684	3	52.228	28.588	.000 ^b
	Residual	184.516	101	1.827		
	Total	341.200	104			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan Jasa (Y)

b. Predictors: (Constant), X3 (Kompetensi SDM), X2 (Kualitas Pelayanan), X1 (Fasilitas)

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 6. diketahui nilai F-hitung sebesar 28,588 dan nilai signifikansinya 0,000. Artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ($28,588 > 2,694$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ($0,00 < 0,05$). Sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai R² kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen menjadi sangat terbatas.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

		Model Summary ^b				Std. Error of the
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Estimate	Durbin-Watson	
1	.678 ^a	.459	.443	1.35163	1.998	

a. Predictors: (Constant), X3 (Kompetensi SDM), X2 (Kualitas Pelayanan), X1 (Fasilitas)

b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penggunaan Jasa)

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 7. dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi R^2 atau *R Square* adalah sebesar 0,459. Hasil ini berarti bahwa variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kompetensi SDM (X3) memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 45,9%, dan sisanya 54,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Fasilitas mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Fasilitas dengan Kepuasan Pengguna jasa. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel Fasilitas dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna jasa.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa persepsi yang diperoleh dari interaksi pengguna jasa dengan fasilitas PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar telah sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga terdapat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Penempatan perlengkapan pada ruangan yang sesuai, serta memiliki desain aliran sirkulasi yang bagus telah memberikan kenyamanan pada pelanggan. Dengan adanya fasilitas yang layak pakai dan lengkap serta tata cahaya yang mampu mendukung pelaksanaan aktivitas operasional juga memberikan rasa aman pada pelanggan. Sehingga, pelanggan yang ingin mencari keamanan serta kenyamanan untuk menggunakan jasa, akan lebih memilih fasilitas yang dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Wahyuningrum (2014), bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Tersedianya fasilitas adalah secara fisik, perlengkapan, sarana komunikasi dan lainnya harus ada dalam proses jasa. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pengguna jasa dalam menentukan pilihan. Lebih lanjut Tjiptono (2017) mengemukakan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas dan yang disediakan, maka pelanggan akan semakin puas dan akan terus menggunakan jasa yang ditawarkan.

Fasilitas dapat menjadi tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Dengan demikian, fasilitas yang merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar sangat dibutuhkan agar dapat memperlancar serta mendukung kegiatan operasional perusahaan sehingga bisa memberikan kepuasan pada pengguna jasa dalam memenuhi kebutuhan mereka yang beraneka ragam.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel kualitas pelayanan dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Hal ini memiliki artian bahwa pelayanan yang diterapkan selama ini oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar mampu menunjang keberhasilan dalam bisnisnya, yaitu kemampuan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi, sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam kinerja dan performa dari pelayanan yang ada tersebut, maka dapat dipastikan akan meningkatkan kepuasan para pengguna jasa tersebut.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh Tjiptono (2014), bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Perusahaan yang berpusat pada pelayanan harus berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu dengan cara meningkatkan pelayanannya. Hardiansyah (2014) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat terbaik diinginkan untuk memuaskan selera konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting dalam mendapatkan kepuasan konsumen. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan yang bergerak dibidang jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Dengan demikian, kepuasan pengguna jasa akan tercapai jika PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar bisa memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dikarenakan berhasilnya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar dalam mencukupi selera pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan yang dimaksud tersebut merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para pengguna jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (kepuasan pelanggan).

Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Kompetensi SDM mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Kompetensi SDM dengan kepuasan pengguna jasa. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel Kompetensi SDM dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kompetensi SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SDM Terminal Petikemas Makassar memiliki keterampilan yang mumpuni serta selalu berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan pekerjaan membuat pengguna jasa merasa puas akan hasil layanan yang diterimanya. Selain itu pula, adanya pengalaman bekerja selama bertahun-tahun yang dimiliki membuatnya mampu menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di lapangan saat bekerja seperti bagaimana merespon dan berinteraksi dengan baik kepada para pengguna jasa. Dengan demikian, semua hal tersebut sebagai tolok ukur atau acuan atas penilaian pengguna jasa akan kompetensi SDM sebagai kewajiban PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar dalam rangka pemenuhan kepuasan pelanggannya.

Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Handiwijaya dan Sumarga (2020) bahwa kompetensi memiliki kekuatan yang dapat mempengaruhi pendapat dan lebih jauh lagi dapat merubah perilaku pelanggan. Kondisi dimana kompetensi sumber daya manusia dapat mengendalikan perilaku pelanggan adalah sangat mungkin terjadi. Peran penting pegawai atau individu dalam mencapai tujuan organisasi adalah integrasi impersonal dan sangat rasional atas sejumlah spesialis yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Handoko (2013) mengemukakan bahwa dalam bisnis jasa kompetensi SDM merupakan cerminan dari citra perusahaan kepada pelanggan dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan konsumen, sebab adanya kompetensi yang memadai akan membentuk persepsi konsumen yang positif.

Pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggan karena keberhasilan perusahaan untuk mendapat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Interaksi antara karyawan dengan pengguna jasa/ pelanggan memegang peran utama karena melalui interaksi ini pengguna jasa/ pelanggan mengenal perusahaan. Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar dalam melakukan penilaian Kompetensi SDM haruslah didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien yang dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Fasilitas yang merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki Terminal Petikemas di Makassar sangat dibutuhkan agar dapat memperlancar serta mendukung kegiatan operasional perusahaan sehingga bisa memberikan kepuasan pada pengguna jasa dalam memenuhi kebutuhan mereka.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Terminal Petikemas di Makassar telah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga berhasil dalam dalam memenuhi ekspektasi pengguna jasa.
3. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Kompetensi SDM yang dimiliki Terminal Petikemas di Makassar telah membentuk persepsi yang positif kepada para pengguna jasa karena keterampilan dan kemampuan masing-masing dalam bekerja secara efektif dan efisien sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa.
4. Variabel Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa pada Terminal Petikemas di Makassar sebesar 45,9%, dan sisanya 54,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar, agar tetap mempertahankan dan menjaga kelengkapan fasilitas yang ada, serta perlu memperhatikan desain dan penataan fasilitas yang ada agar membuat pengguna jasa nyaman menggunakan layanan atau jasa yang ditawarkan.
2. Bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar, untuk dapat menyampaikan layanan berkualitas terbaik maka, perlu memperhatikan beberapa faktor yang menjadi penilaian pengguna jasa seperti, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata pelanggan, misalnya tidak terampil dalam melayani pelanggan, tutur kata karyawan kurang sopan, serta karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.
3. Bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar, agar tetap mempertahankan kompetensi SDM yang dimilikinya sebab sejauh ini sudah cukup baik dalam memberikan stimulus kepuasan pada para pengguna jasa, serta untuk pengembangannya diharapkan untuk ke arah bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, membangun patnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
4. Bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sejenis agar dapat meneliti variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa seperti penetapan harga, kemudahan dan biaya, kualitas produk dan lain-lain. Serta diharapkan dapat memperbanyak kajian empiris dan memperbaharui teori-teori yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Andhiny, M. S., Mulyana, N., & Reza, I. F. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 8(2).
- Anggrahini, W. P. (2014). Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(10), 555-570.
- Arifin, Z. (2017). Kriteria instrumen dalam suatu penelitian. *Jurnal Theorems*, 2(1), 301743.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Biringkanae, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *EkoSainT*, 6(7), 17-29.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. (2019). Konsumen dan Pelayanan Prima, 135. In *Gava Media* (Vol. 1, Issue 174).
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa
- Dewi, N. P. Y. T., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jasa Marga Bali Tol. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium (MBE)*, 8(1), 25–36. https://doi.org/10.47329/JURNAL_MBE.V8I1.773
- 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. <https://doi.org/10.33367/AT.V2I3.1457>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Febri, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Pelindo III Cabang Tg. Emas Semarang). Semarang: Universitas Maritim AMNI
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., ... & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hadiwijaya, D., & Sumarga, H. E. (2019). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mega Tangerang. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 1.

- Jordanel, A. W. (2021). Pengaruh Kualitas Kinerja Karyawan, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Peti Kemas di PT. Pelindo III Cabang Tenau Kupang [Universitas Maritim AMNI]. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3688>
- Kana, T. (2017). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Merauke. *Proceeding TEAM*, 2, 672-682.
- Kamil, M., Razak, M., & Alam, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pullati Daya Mandiri. *Cendekia Akademika Indonesia (CAI)*, 1(1), 33-42. Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/cai/article/view/3359>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement 15 th edition*. In Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi Millennium*. Jilid I. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusuma, N. W., Setiono, B. A., & Poli, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 6(1), 41–51.
- Lupiyoadi, Rambat. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Manri, M., Maryadi, M., & Rahwandi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(3), 495-503. Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1795>
- Marissa, Y. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api. In Seminar Nasional " Kearifan Lokal dalam Keberagaman untuk Pembangunan Indonesia". Medan: Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Cetakan 3)*. CV Pustaka Setia.
- Noor, J. (2017). *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. In Kencana.
- Okthary, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Payne, Adrian. (2014). *Pemasaran Jasa. The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Putra, Y. (2016). *Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak–Surabaya*. Yogyakarta : Universitas

Atma Jaya Yogyakarta.

- Ruslan, R. A., & Sari, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Loker Administrasi Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar. *E-Proceeding of Management*, 9(4), 2226–2236. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/18309/17888>
- Saputra, F. (2016). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal KMP. Teluk Sinabang (Studi Kasus Labuhan Haji-Simeulue). Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Sari, L. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal & Barang (Non Petikemas) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten. Universitas Gadjah Mada.
- Schiffman & Kanuk. 2014. *Perilaku Konsumen* (edisi 7). Jakarta: Prentice Hall.
- Sherly, S., Halim, F., Butarbutar, M., Arfandi, S. N., Sisca, S., Purba, B., ... & Purba, E. (2020). *Pemasaran Internasional*. Yayasan Kita Menulis.
- Simamora, R. T., Pakpahan, M., & Fikri, M. El. (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). <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalfasosa/article/view/3389>
- Soamole, B., & Saputra, P. A. E., (2017). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. *Juitech*, 1(2), 86-98.
- Soamole, B., & Susanto, B. (2013). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 12(3), 202-209.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonomi dan Bisnis.