

## **ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PERUSAHAAN PELAYARAN PADA JASA PEMANDUAN DAN PENUNDAAN DI PELABUHAN MAKASSAR**

Muhammad Saleh Basara\*<sup>1</sup>, Azlan Azhari<sup>2</sup>, Ahmad Firman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar

e-mail: <sup>1</sup>[salehbasara@gmail.com](mailto:salehbasara@gmail.com), <sup>2</sup>[azlan@stienobel-indonesia.ac.id](mailto:azlan@stienobel-indonesia.ac.id), <sup>3</sup>[a\\_firman25@yahoo.com](mailto:a_firman25@yahoo.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan perusahaan pelayaran pada jasa pemanduan dan penundaan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh, maka jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 60 responden. 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 menunjukkan bahwa: 1) *Tangibles* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. 2) *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. 3) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. 4) *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. 5) *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar.

**Kata Kunci:** *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Pelanggan

### **Abstract**

*This study aims to identify and analyze the effect of the service quality dimensions, which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, on shipping company satisfaction in pilotage and towage services. The type of research used in this research is quantitative with a survey approach. The sampling technique uses a saturated sample, so the number of samples in this study is 60 respondents. The data type used in this study is quantitative, while the data source uses primary data. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study indicate that: 1) Tangibles have a negative and significant effect on the Satisfaction of Shipping Companies on Guided and Tow Services at Makassar Port. 2) Reliability positively and significantly affects the Satisfaction of Shipping Companies in Guided and Tow Services at Makassar Port. 3) Responsiveness positively and significantly affects the Satisfaction of Shipping Companies with Guided and Tow Services at Makassar Port. 4) Assurance positively and significantly affects the Satisfaction of Shipping Companies with Guidance and Towing Services at Makassar Port. 5) Empathy has a positive and significant effect on the Satisfaction of Shipping Companies in Guiding and Towing Services at Makassar Port*

**Keywords:** *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Customer Satisfaction*.

## **PENDAHULUAN**

Pelabuhan Makassar memiliki peran penting dalam menunjang perekonomian Indonesia untuk dapat bersaing di kancah internasional. Oleh karenanya Pelabuhan

Makassar merupakan salah satu pelabuhan di Indonesia dituntut untuk dapat lebih meningkatkan peranannya dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat pengguna jasa angkutan laut. Pelabuhan Makassar yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhanan. Bidang usaha yang disediakan oleh Pelabuhan Makassar meliputi penyediaan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas tempat berlabuhnya kapal, penyediaan jasa-jasa yang berhubungan dengan jasa kenavigasian, hal tersebut disebabkan karena bidang jasa yang dikelola diantaranya adalah jasa pelayanan kapal yang meliputi bidang-bidang jasa antara lain labuh, tambat, tunda dan pandu. Pelayanan jasa pemanduan kapal (*pilotage*), yaitu kegiatan pandu dalam membantu nahkoda kapal, agar navigasi dapat melaksanakan kegiatan keselamatan dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang terpenting untuk keselamatan kapal, penumpang, dan muatannya sewaktu memasuki alur pelayaran wajib pandu.

Dari pengamatan awal yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, terdapat beberapa masalah yang ditemukan di lapangan pada bagian pemanduan di divisi pelayanan kapal di Pelabuhan Makassar, diantaranya terdapat keluhan yang disampaikan oleh para perwakilan perusahaan pelayaran yang melakukan kegiatan administrasi di loket PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) tentang, proses permohonan jasa pandu yang panjang dan jarak antara kantor pandu dengan dermaga yang tidak dekat, sehingga terdapat ketidakefektifan dan efisien dalam kegiatan pemanduan, selain itu masih dijumpai pelanggan yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan petugas saat melakukan tugasnya, seperti kurang ramahnya petugas saat sedang memberikan pelayanan, hal ini tentu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada saat menggunakan layanan jasa kepanduan meskipun nantinya para pengguna jasa dapat melakukan claim pada PPSA, apabila terdapat kesalahan nota tagihan untuk pembayaran ataupun ketidaknyamanan saat kegiatan pemanduan, namun dalam sebuah pelayanan jasa sangat dianjurkan untuk memberikan sebuah layanan yang terbaik mungkin untuk memuaskan pelanggan.

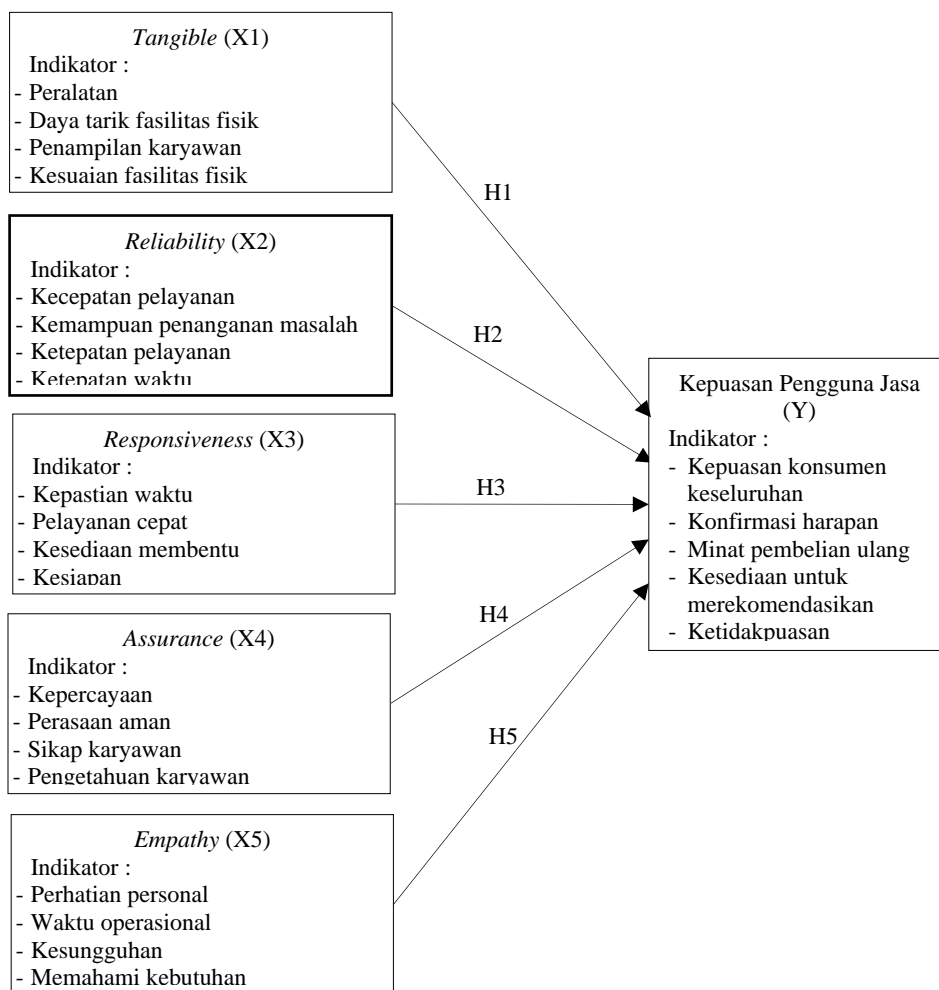
Kotler (2013) mengemukakan bahwa “setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik”. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, yang nantinya pelayanan tersebut diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri ialah suatu kondisi dimana kondisi terakhir yang diterima oleh pelanggan dari produk atau jasa yang didapat, sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu, 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 (Tjiptono, 2014).

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang

menerima pelayanan. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar? 2) Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar? 3) Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar? 4) Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar? 5) Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan 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 *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar.
2. Diduga bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar.
3. Diduga bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar.
4. Diduga bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar.
5. Diduga bahwa *Empthy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan 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 Validitas**

Uji validitas merupakan jenis pengujian statistik dengan meneliti valid tidaknya sebuah data penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Dengan taraf signifikansi 5% diperoleh  $r_{tabel}$  0,193. Jika  $r_{hitung}$  (untuk tiap item pernyataan dapat di lihat pada kolom *corrected item-total correlation*) > dari  $r_{tabel}$  dan  $f$  positif, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Tangible (X1)	Pernyataan 1	0,654	0,237	Valid
	Pernyataan 2	0,695	0,237	Valid
	Pernyataan 3	0,682	0,237	Valid
	Pernyataan 4	0,760	0,237	Valid
Reliability (X2)	Pernyataan 1	0,876	0,237	Valid
	Pernyataan 2	0,574	0,237	Valid
	Pernyataan 3	0,882	0,237	Valid
	Pernyataan 4	0,755	0,237	Valid
Responsiveness (X3)	Pernyataan 1	0,743	0,237	Valid
	Pernyataan 2	0,754	0,237	Valid
	Pernyataan 3	0,750	0,237	Valid
	Pernyataan 4	0,639	0,237	Valid
Assurance (X4)	Pernyataan 1	0,604	0,237	Valid
	Pernyataan 2	0,784	0,237	Valid
	Pernyataan 3	0,792	0,237	Valid
	Pernyataan 4	0,658	0,237	Valid
Empathy (X5)	Pernyataan 1	0,707	0,237	Valid
	Pernyataan 2	0,741	0,237	Valid
	Pernyataan 3	0,585	0,237	Valid
	Pernyataan 4	0,750	0,237	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan 1	0,832	0,237	Valid
	Pernyataan 2	0,466	0,237	Valid
	Pernyataan 3	0,856	0,237	Valid
	Pernyataan 4	0,710	0,237	Valid
	Pernyataan 5	0,441	0,237	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1. diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,293) dan bernilai positif. Dengan demikian setiap pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan layak dilanjutkan untuk melakukan penelitian.

**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
Tangible (X1)	0,643	Reliabel
Reliability (X2)	0,775	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,680	Reliabel
Assurance (X4)	0,675	Reliabel
Empathy (X5)	0,647	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,682	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		69
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24904550
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.040
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Output hasil olah data SPSS. 2023

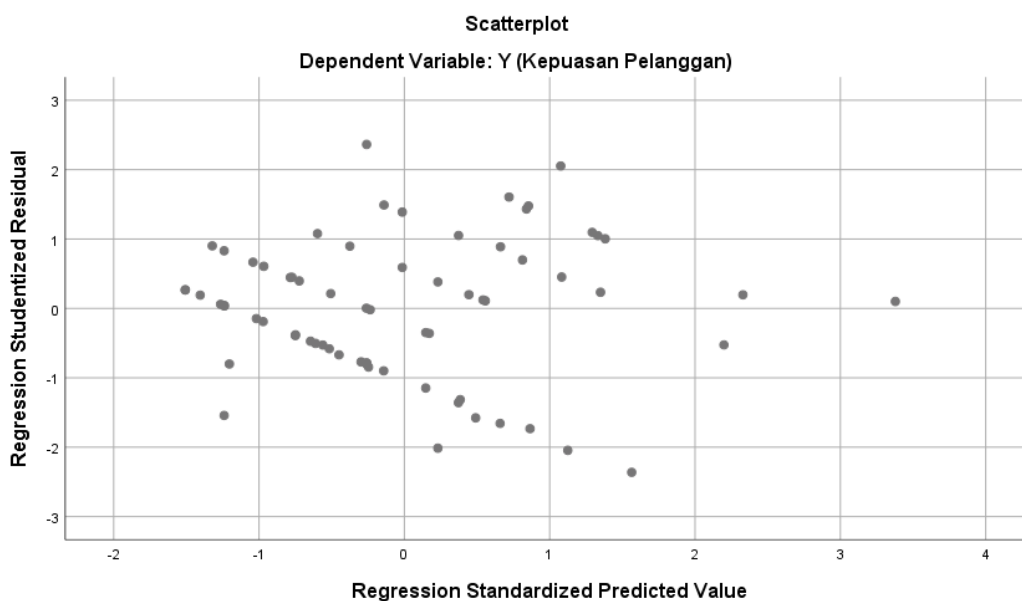
Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 3. dengan menggunakan uji statistik *komogorov-smirnov* pada tabel diatas tersebut, dengan N = 69 dapat diketahui bahwa *Asymp.. Sig. (2-tailed)* menunjukkan nilai sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi dengan normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1 (Tangible)	.761	1.314
X2 (Reliability)	.764	1.310
X3 (Responsiveness)	.860	1.163
X4 (Assurance)	.826	1.211
X5 (Empathy)	.787	1.271

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa semua nilai VIF variabel bebas lebih kecil dari 10,00 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.



Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada gambar 2. menunjukkan tidak ada pola yang tidak jelas, dan juga titik-titik pada gambar diatas menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi penelitian ini

**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 <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.746	3.370		1.112	.271
	X1 (Tangible)	-.287	.139	-.227	-2.065	.043
	X2 (Reliability)	.487	.119	.447	4.076	.000
	X3 (Responsiveness)	.289	.126	.236	2.287	.026
	X4 (Assurance)	.261	.124	.222	2.111	.039
	X5 (Empathy)	.263	.129	.220	2.039	.046

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan SPSS versi 25 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,746 - 0,287 X_1 + 0,487 X_2 + 0,289 X_3 + 0,261 X_4 + 0,263 X_5$$

Hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat interpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 3,746 (positif) artinya, jika variabel bebas, yaitu *tangibles*; *reliability*; *responsiveness*; *assurance*; dan *empathy* nilainya tetap atau konstan, maka variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 3,746 Satuan.
2. Nilai koefisien variabel *Tangibles* (X1) sebesar -0,287 artinya jika variabel bukti fisik (*tangibles*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan menurun sebesar 0,287 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terdapat hubungan tidak searah antara *tangibles* dengan Kepuasan Pelanggan.
3. Nilai koefisien variabel *Reliability* (X2) adalah sebesar 0,487 artinya jika variabel keandalan (*reliability*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,487 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *reliability* dengan Kepuasan Pelanggan.
4. Nilai koefisien variabel *Responsiveness* (X2) adalah sebesar 0,289 artinya jika variabel daya tanggap (*responsiveness*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,289 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *responsiveness* dengan Kepuasan Pelanggan.
5. Nilai koefisien variabel *Assurance* (X3) adalah sebesar 0,261 artinya jika variabel jaminan (*assurance*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan juga akan ikut meningkat sebesar 0,261 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *assurance* dengan Kepuasan Pelanggan.
6. Nilai koefisien variabel *Empathy* (X1) sebesar 0,263 artinya jika variabel empati (*empathy*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,263 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *empathy* dengan Kepuasan Pelanggan.



**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 = 1,997. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel 5. maka hasil dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pada variabel *Tangibles* (X1), diperoleh nilai t-hitung sebesar -2,065. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (-2,065 > -1,997), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen *Tangibles* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 2) Pada variabel *Reliability* (X2), diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,076. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (4,076 > 1,997), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen *Reliability* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 3) Pada variabel *Responsiveness* (X3), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,287. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (2,287 > 1,997), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen *Responsiveness* (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 4) Pada variabel *Assurance* (X4), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,111. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (2,111 > 1,997), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen *Assurance* (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 5) Pada variabel *Empathy* (X5), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,039. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel (2,039 > 1,997), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen *Empathy* (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (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 < Ftabel 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 2,744. Hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.680	5	15.536	9.226	.000 <sup>b</sup>
	Residual	106.088	63	1.684		
	Total	183.768	68			

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai F-hitung sebesar 9,226 dan nilai signifikansinya 0,000. Artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel (9,226 >

2,744) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara *tangibles* (X1) *reliability* (X2) *responsiveness* (X3) *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai R<sup>2</sup> kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen menjadi sangat terbatas.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.650 <sup>a</sup>	.423	.377	1.29766	2.267

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> atau R Square adalah sebesar 0,423. Hasil ini berarti bahwa variabel *tangibles* (X1) *reliability* (X2) *responsiveness* (X3) *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 42,3%, dan sisanya 57,7% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**Pembahasan**

**Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika *tangibles* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan akan menurun. Koefisien bernilai negatif artinya terdapat hubungan tidak searah antara *tangibles* dengan kepuasan pelanggan. Kemudian, pada hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel *tangibles* dimana diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, sehingga menghasilkan makna bahwa variabel independen *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik yang terlihat dan dirasakan oleh perusahaan pelayaran dalam konteks jasa pemanduan dan penundaan di Pelabuhan Makassar memiliki dampak negatif terhadap tingkat kepuasan perusahaan. Penyebab dari pengaruh negatif ini dikarenakan, adanya ketidaksesuaian antara harapan perusahaan pelayaran dengan kualitas bukti fisik yang diberikan. Dimana perusahaan pelayaran ini memiliki harapan yang tinggi terhadap aspek fisik dari pelayanan pemanduan dan penundaan di pelabuhan. Namun, bukti fisik yang diberikan tidak memenuhi harapan tersebut, sehingga perusahaan pelayaran dapat merasa kecewa dan kepuasan mereka menurun. Selain itu, jika fasilitas fisik, peralatan, atau penampilan karyawan dalam konteks pelayanan pemanduan dan penundaan di pelabuhan tidak memadai atau kurang berkualitas, hal ini juga akan menyebabkan penurunan kepuasan perusahaan pelayaran.

Dalam penelitian mengenai sektor hotel yang dilakukan oleh Alves, C., & Raposo, M. (2007), mereka menemukan bahwa aspek-aspek tangibles seperti kondisi fisik hotel, fasilitas, dan penampilan karyawan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan di sektor hotel. Dalam penelitian mengenai sektor restoran yang dilakukan oleh Yuksel, A., & Yuksel, F. (2007), mereka menemukan bahwa aspek-aspek fisik seperti dekorasi restoran, kebersihan, dan tampilan menu berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan di sektor restoran. Dalam penelitian mengenai sektor transportasi yang dilakukan oleh Tsoukatos, E., & Rand, G. K. (2006), mereka menemukan bahwa aspek-aspek fisik seperti kondisi kendaraan, kebersihan, dan fasilitas transportasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan di sektor transportasi.

### **Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika *Reliability* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pelanggan juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Reliability* dengan Kepuasan Pelanggan. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel *Reliability* dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, sehingga menghasilkan makna bahwa variabel independen *Reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan jasa pandu dan tunda yang diberikan oleh Pelabuhan Makassar memiliki dampak positif pada kepuasan Perusahaan Pelayaran. Keandalan yang tinggi dalam pelayanan pemanduan dan penundaan di Pelabuhan Makassar secara konsisten telah memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan oleh perusahaan pelayaran. Hal ini membuat perusahaan pelayaran merasa yakin dan percaya pada Pelabuhan Makassar, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Dalam industri pelayaran, di mana jasa pemanduan dan penundaan sangat penting, keandalan menjadi faktor kritis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan pelayaran ingin merasa yakin bahwa pihak pelabuhan dapat mengelola proses dengan efektif dan mengurangi ketidakpastian yang terkait dengan pelayanan tersebut.

Hasil dalam penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari, R. F., & Marlius, D. (2023) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada D'sruput Lapai Padang. Penelitian lain oleh Monica, C., & Marlius, D. (2023) juga menunjukkan hasil yang sama, dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Muaralabuh.

### **Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika *Responsiveness* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pelanggan juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelanggan. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel *Responsiveness* dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, sehingga menghasilkan makna bahwa variabel independen *Responsiveness* secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan pemanduan dan penundaan yang diberikan oleh Pelabuhan Makassar memiliki dampak positif terhadap kepuasan perusahaan pelayaran. Dalam jasa pemanduan dan penundaan di pelabuhan, kapal sering mengalami situasi penundaan yang tidak terduga. *Responsiveness* yang baik dari Pelabuhan Makassar dalam mengelola dan menginformasikan tentang penundaan sangat membantu mengurangi ketidaknyamanan dan ketidakpastian yang dirasakan oleh perusahaan pelayaran, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Adanya komunikasi yang efektif antara divisi pengelola jasa pandu dan tunda dengan perusahaan pelayaran juga menunjukkan *Responsiveness* yang baik. Sehingga, ketika pihak Pelabuhan Makassar mampu berkomunikasi dengan jelas, responsif, dan memastikan pemahaman yang baik antara kedua belah pihak, hal ini dapat meningkatkan kepuasan perusahaan pelayaran.

Hasil dalam penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2023) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Nusantara Parepare. Penelitian lain oleh Annur, R. R., & Tanjung, Y. (2023) juga menunjukkan hasil yang sama, dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa variabel *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut.

### **Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika *Assurance* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pelanggan juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Assurance* dengan Kepuasan Pelanggan. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel *Assurance* dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, sehingga menghasilkan makna bahwa variabel independen *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa faktor jaminan yang terkait dengan pelayanan pemanduan dan penundaan yang diberikan oleh Pelabuhan Makassar memiliki dampak positif terhadap kepuasan perusahaan pelayaran. Perusahaan pelayaran ini merasa bahwa Pelabuhan Makassar menjaga keamanan dan kepatuhan dalam pelayanan pemanduan dan penundaan, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka. Jaminan yang diberikan oleh Pelabuhan Makassar memberikan rasa aman dan perlindungan bagi perusahaan pelayaran. Dalam konteks pelayanan pemanduan dan penundaan, pelanggan ingin merasa bahwa perusahaan dapat mengelola proses dengan baik, menjaga keamanan, dan melindungi kepentingan mereka. Sehingga, dengan adanya faktor jaminan yang positif tersebut, maka akan mencerminkan kualitas dan profesionalisme dalam pelayanan pemanduan dan penundaan. Dengan demikian, perusahaan pelayaran merasa puas ketika pihak pelabuhan menunjukkan standar yang tinggi dalam memberikan pelayanan serta memiliki kompetensi dan integritas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hasil dalam penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra, P., & Muslimin, U. (2022) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tasti Anugerah Mandiri Cabang Parepare. Penelitian lain oleh Mahmud, A. (2022) juga menunjukkan hasil yang sama, dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa variabel *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu Sina Makassar.

### **Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika *Empathy* mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pelanggan juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Assurance* dengan Kepuasan Pelanggan. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel *Empathy* dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, sehingga menghasilkan makna bahwa variabel independen *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Pelabuhan Makassar untuk memahami dan merespons dengan empati kebutuhan, kendala, dan masalah perusahaan pelayaran memiliki dampak positif terhadap kepuasan perusahaan pelayaran. Terlihat bahwa Pelabuhan Makassar peduli dan memperhatikan kebutuhan para perusahaan pelayaran. Pelabuhan Makassar mampu mengidentifikasi dan memahami tantangan yang dihadapi perusahaan pelayaran, serta memberikan solusi yang memadai. Ini menciptakan rasa keterhubungan dan meningkatkan kepuasan. Empati yang baik memungkinkan perusahaan untuk menyediakan solusi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan pelanggan. Empati juga melibatkan kemampuan perusahaan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, mendengarkan dengan seksama, dan merespons. Dalam hal ini, Pelabuhan Makassar mampu mendengarkan dengan baik, memberikan dukungan, dan memberikan penjelasan yang jelas kepada perusahaan pelayaran. Hal ini menciptakan rasa saling pengertian dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian lain oleh Mahmud, A. (2022) juga menunjukkan hasil yang sama, dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa variabel *Empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Tungku Herbag Makassar.

### **KESIMPULAN**

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

1. *Tangibles* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini tidak terbukti.

2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini telah terbukti.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini telah terbukti.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Dengan demikian, hipotesis keempat dalam penelitian ini telah terbukti.
5. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. Dengan demikian, hipotesis kelima dalam penelitian ini telah terbukti.

## SARAN

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

1. Bukti fisik (*Tangibles*): Perusahaan pelayaran dapat meningkatkan fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan visual yang terkait dengan pelayanan pemanduan dan penundaan. Pastikan bahwa semua aspek bukti fisik mencerminkan standar yang tinggi dan memenuhi harapan pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*): Perusahaan perlu memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan pemanduan dan penundaan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Tingkatkan pengelolaan jadwal, koordinasi dengan pihak terkait, dan pemeliharaan peralatan untuk memastikan keandalan pelayanan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*): Perusahaan harus merespons dengan cepat terhadap permintaan, kebutuhan, dan keluhan pelanggan. Sediakan mekanisme komunikasi yang efektif, berikan pelatihan kepada karyawan dalam penanganan responsif, dan pastikan ada sistem untuk mengelola permintaan pelanggan dengan efisien.
4. Jaminan (*Assurance*): Perusahaan harus menunjukkan kompetensi, keandalan, dan profesionalisme dalam pelayanan pemanduan dan penundaan. Pastikan karyawan terlatih dengan baik, patuhi standar kualitas yang ditetapkan, dan berikan jaminan kepada pelanggan tentang kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
5. Empati (*Empathy*): Perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan memiliki kemampuan empati dan dapat merespons dengan perhatian dan pengertian terhadap pelanggan. Berikan pelatihan dalam komunikasi empatik, dengarkan dengan baik, dan tunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan.
6. 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

- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571-588.
- Annur, R. R., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking

Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 192-205.

- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(2), 114-124.
- Kotler, Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi Millennium*. Jilid I. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mahmud, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 104-119.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53-62.
- Putra, P., & Muslimin, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Pt. Tasti Anugerah Mandiri Cabang Parepare. *Manor: Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review*, 4(2), 135-146.
- Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(2), 310-324.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801-1812.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan 23. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tsoukatos, E., & Rand, G. K. (2006). Path analysis of perceived service quality, satisfaction and loyalty in Greek insurance. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(5), 501-519.
- Yüksel, A., & Yüksel, F. (2007). Shopping risk perceptions: Effects on tourists' emotions, satisfaction and expressed loyalty intentions. *Tourism management*, 28(3), 703-713.