

## PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PELABUHAN PASCA PENGGABUNGAN PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) PADA REGIONAL 4 CABANG MAKASSAR

Francisco Endrico Mariano Nuka<sup>\*1</sup>, Syamsul Alam<sup>2</sup>, Azlan Ashari<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: <sup>\*1</sup>marianonuka89@gmail.com, <sup>2</sup>syamsulalam@stienobel-indonesia.ac.id, <sup>3</sup>azlan@stienobel-indonesia.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari, yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar sebanyak 30 perusahaan. Teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh, maka jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 30 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 Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki hubungan dengan Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar sebesar 85,2%, dan sisanya 14,8% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**Kata Kunci:** Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of the dimensions of service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction. The type of research used in this research is quantitative with a survey approach. The population used in this study is all PT Pelabuhan Indonesia (Persero) customers in the Regional 4 Branch of Makassar, with as many as 30 companies. The sampling technique uses a saturated sample, so the number of samples in this study is 30 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 the Dimensions of Service Quality consisting of the variables Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a positive and significant influence on Customer Satisfaction of Port Services Post Merger of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) in Regional 4 Makassar Branch. Variables Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a relationship with Port Service Customer Satisfaction after the Merger of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) in Regional 4 Makassar Branch by 85.2%, and the remaining 14.8% is explained for reasons other than the model.*

**Keywords:** *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Menghadapi kondisi persaingan yang semakin ketat ini setiap perusahaan selalu berusaha menerapkan strategi-strategi baru agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Pihak perusahaan harus memperhatikan pemasaran produknya untuk menarik minat pelanggan agar tetap terus datang kesana. Strategi dan sistem pemasaran harus dapat digunakan sebaik-baiknya untuk mengatasi persaingan yang ada. Persaingan membuat perusahaan harus jeli dalam menentukan strategi pemasaran yang digunakan. Untuk itu

agar bisa memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu merencanakan sebuah strategi pemasaran yang baik.

Perubahan teknologi informasi yang berkembang cepat, mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan atau keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan akan memakai atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan untuk seterusnya. Untuk menjawab masalah tersebut, pemasaran merupakan kelangsungan hidupnya. Dalam pemasaran modern, paradigma pemasaran telah bergeser, tidak hanya menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan pemasaran tetapi perusahaan harus menjalin hubungan dengan pelanggan dalam waktu yang panjang.

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 banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas (Kana, 2017).

Kepuasan konsumen akan tercipta apabila suatu perusahaan memberikan pelayanan yang baik. Menurut Novitawati dan Prihatminingtyas (2019), pelayanan merupakan salah satu elemen penting untuk mempertahankan perusahaan dalam era global yang penuh persaingan, sehingga apabila perusahaan ingin dapat bersaing, maka pelayanan kepada konsumen harus benar-benar dijaga. Selanjutnya apabila konsumen merasa puas dan terpenuhi apa yang dibutuhkan, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang serta akan merekomendasikan orang lain.

Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Menurut 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.

Sebagai salah satu pusat kepelabuhan di Kawasan Timur Indonesia (KTI) yang membawahi beberapa cabang pelabuhan dengan kantor pusatnya yang berada di Makassar, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Cabang Makassar merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran

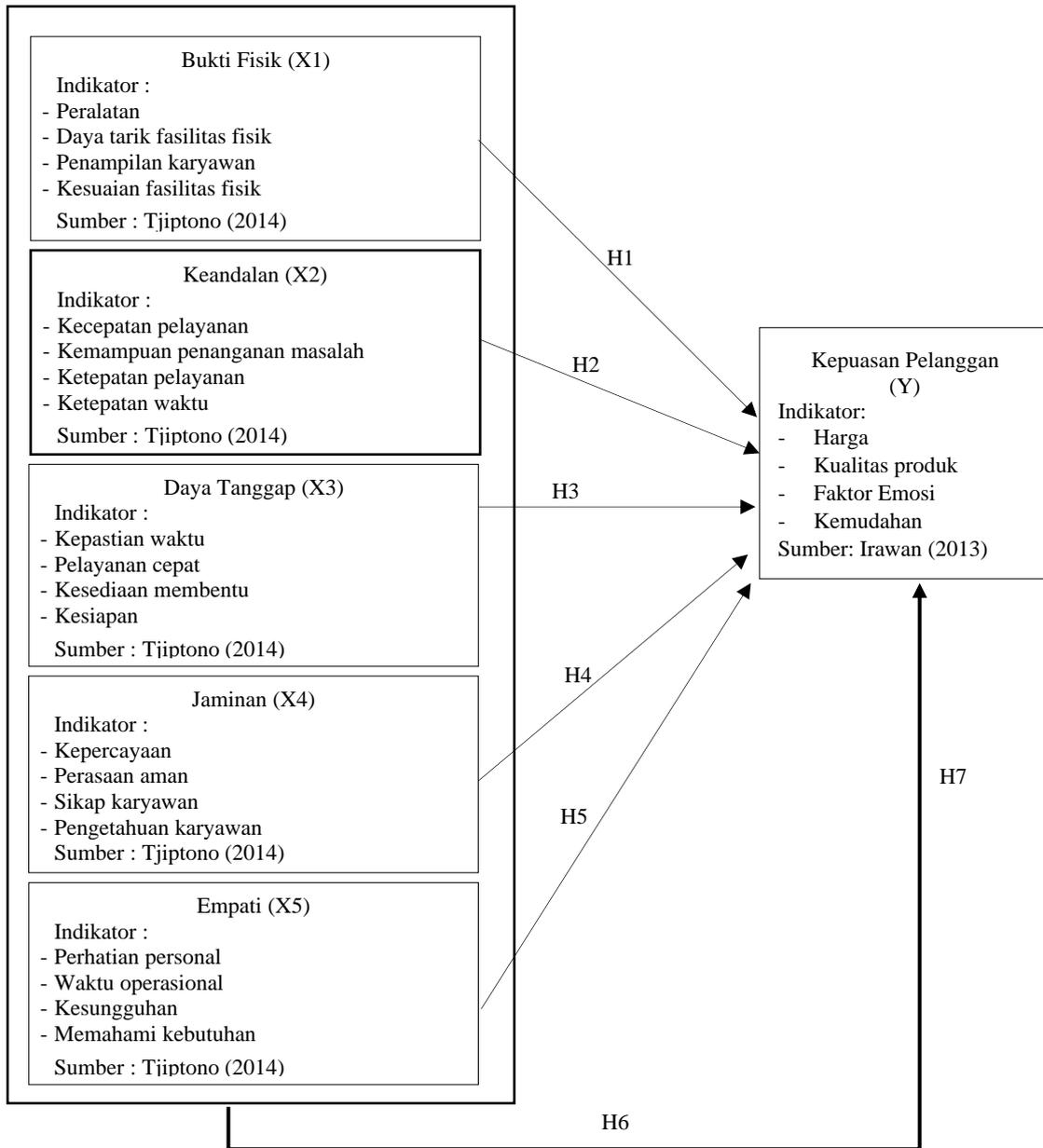
arus kapal laut, angkutan penumpang, dan pengiriman barang. Dalam penyediaan jasa layanan transportasi jalur air, Regional 4 Cabang Makassar harus memberikan layanan terbaik hal ini harus didukung oleh berbagai aspek untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan baik itu pelayanan secara manual kontak langsung dengan barang maupun pelayanan aplikasi sistem yang terus berkembang mengikuti kebutuhan dan kemajuan jaman saat ini dan semua itu untuk mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya didukung dengan program pengembangan karyawan yang efektif.

Namun pada kenyataannya, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional IV Makassar masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal pelayanan prima kepada pelanggan, hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan melalui Kotak Saran Pelanggan (KSP) kepada beberapa pelanggan yang ada di Pelabuhan Makassar baik itu dari Agen Pelayaran, Perusahaan Bongkar Muat (PBM) maupun Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang bersinggungan langsung dengan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional IV Makassar, dan keluhan yang paling menonjol adalah aplikasi sistem administrasi online yang sering bermasalah dalam hal ini di sistem operator (TI) sehingga nota pembayaran untuk proses kegiatan pekerjaan sering tertunda dan kendala di SDM personal karena lambatnya kerja para karyawan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Cabang Makassar. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Cabang Makassar pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah, 1) Apakah Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar?; 2) Apakah Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar?; 3) Apakah Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar?; 4) Apakah Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar?; dan 5) Apakah Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar?;

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



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

1. Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
2. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
3. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.

4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjalankan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Cabang Makassar, yang beralamat di Jalan Soekarno No.1, Mampu, Kec. Wajo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang menggunakan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Makassar sebanyak 30 perusahaan. Jenis data yang 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. Pada pengujian hipotesis. Besarnya pengaruh itu dapat dilihat pada nilai R<sup>2</sup>. Uji t berguna 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

#### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai r-tabel 0,361.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	Pernyataan 1	0,825	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,942	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,949	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,920	0,361	Valid
Keandalan (X2)	Pernyataan 1	0,902	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,850	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,933	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,840	0,361	Valid
Daya Tanggap (X3)	Pernyataan 1	0,716	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,608	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,843	0,361	Valid

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	Pernyataan 4	0,668	0,361	Valid
Jaminan (X4)	Pernyataan 1	0,769	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,862	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,892	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,698	0,361	Valid
Empati (X5)	Pernyataan 1	0,737	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,793	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,793	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,741	0,361	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan 1	0,801	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,801	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,870	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,879	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,361) dan bernilai positif. Dengan demikian setiap pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan layak dilanjutkan untuk melakukan penelitian.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dikatakan reliabel jika nilai *cornbach alpa* lebih besar dari 0,60.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,914	0,60	Reliabel
Keandalan (X2)	0,904		Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,661		Reliabel
Jaminan (X4)	0,811		Reliabel
Empati (X5)	0,757		Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,859		Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari nilai *alpha* (0,60). Dengan begitu, semua variabel dapat dinyatakan reliabel.

### 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 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,409	2,052		1,174	,252
	X1 (Bukti Fisik)	,195	,073	,269	2,682	,013
	X2 (Keandalan)	,200	,085	,225	2,346	,028
	X3 (Daya Tanggap)	,313	,102	,292	3,072	,005
	X4 (Jaminan)	,578	,128	,524	4,514	,000
	X5 (Empati)	,253	,108	,243	2,336	,028

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pelanggan)

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 :

$$Y = 2,049 + 0,195 X_1 + 0,200 X_2 + 0,313 X_3 + 0,578 X_4 + 0,253 X_5$$

Hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat interprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 2,049 (positif) artinya, jika variabel bebas, yaitu bukti fisik; keandalan; daya tanggap; jaminan; dan empati nilainya tetap atau konstan, maka variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 2,049 Satuan.
2. Nilai koefisien variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 0,195 artinya jika variabel bukti fisik (*tangibles*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,195 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan searah antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan.
3. Nilai koefisien variabel Keandalan (X2) adalah sebesar 0,200 artinya jika variabel keandalan (*reliability*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,200 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan.
4. Nilai koefisien variabel Daya Tanggap (X3) adalah sebesar 0,313 artinya jika variabel daya tanggap (*responsiveness*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,313 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.
5. Nilai koefisien variabel Jaminan (X4) adalah sebesar 0,578 artinya jika variabel jaminan (*assurance*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan juga akan ikut meningkat sebesar 0,578 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan.
6. Nilai koefisien variabel Empati (X5) sebesar 0,253 artinya jika variabel empati (*empathy*) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,253 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan.

#### Uji T (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 = 2,042. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel 5. maka hasil dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel Bukti Fisik (X1), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,682. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,682 > 2,042$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Bukti Fisik (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Pada variabel Keandalan (X2), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,346. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,346 > 2,042$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Keandalan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Pada variabel Daya Tanggap (X3), diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,072. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,072 > 2,042$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Daya Tanggap (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
4. Pada variabel Jaminan (X4), diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,514. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $4,514 > 2,042$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Jaminan (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
5. Pada variabel Empati (X5), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,336. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,336 > 2,042$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Empati (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.480	2.46210	2.236

a. Predictors: (Constant), X3 (Kualitas Hasil), X2 (Kualitas Lingkungan Fisik), X1 (Kualitas Interaksi)

b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pelanggan)

Sumber: Output hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi  $R^2$  atau *R Square* adalah sebesar 0,534. Hasil ini berarti bahwa variabel Kualitas Interaksi (X1), Kualitas Lingkungan Fisik (X2) dan Kualitas Hasil (X3) memiliki hubungan dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 53,4%, dan sisanya 46,6% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa bukti fisik merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menilai kualitas dan kepuasan pelanggan pada jasa pelabuhan. Hal ini karena bukti fisik mencerminkan kualitas dari fasilitas serta infrastruktur yang disediakan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Adanya fasilitas yang memadai, kondisi bangunan yang baik, serta pengaturan tempat yang rapi dan bersih akan membuat pengalaman pelanggan menjadi lebih baik dan nyaman.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh Abi (2021), bahwa bukti fisik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Pelanggan akan merasa lebih percaya dan yakin dalam menggunakan jasa yang memiliki bukti fisik yang baik. Mereka akan lebih merasa puas dan kembali menggunakan jasa tersebut di masa yang akan datang. Sebaliknya, jika bukti fisik kurang memadai, pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas. Keadaan bangunan yang buruk, fasilitas yang kurang memadai, atau tempat yang kotor dan tidak rapi akan membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan pengalaman mereka menggunakan jasa tersebut.

Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar perlu memperhatikan bukti fisik sebagai salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan terjaga kondisinya, serta pengaturan tempat yang rapi dan bersih, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap jasa pelabuhan yang mereka miliki.

### **Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan merupakan faktor penting untuk menilai kualitas pelayanan jasa pelabuhan khususnya pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Jika keandalan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar terjamin, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, ketidakandalan dalam pelayanan pelabuhan seperti terlambatnya kapal, adanya gangguan pada sistem, ataupun keterlambatan dalam proses pelayanan dapat membuat pelanggan merasa kecewa dan berujung pada keluhan dan kritikan yang buruk pada perusahaan.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh Hardiyansyah (2018), bahwa keandalan mencerminkan kepastian dan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa. Keandalan dapat dipahami dari ketepatan waktu dalam pelayanan, kualitas pelayanan yang konsisten serta kemudahan dalam bertransaksi. Dengan demikian, pengaruh keandalan sangat besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan berharap dapat dilayani dengan cepat dan tepat waktu sehingga dapat mempercayakan kebutuhan mereka pada perusahaan yang bersangkutan. Dalam konteks pelabuhan, keandalan juga mencakup kepastian dalam pengiriman barang dan keteraturan dalam proses pelayanan, serta pengaturan yang efektif dalam mengatasi masalah yang terjadi.

Oleh karena itu, perusahaan jasa pelabuhan perlu memperhatikan keandalan

sebagai faktor penting dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dengan menjamin keandalan dalam pelayanan, perusahaan jasa pelabuhan dapat membangun kepercayaan dan citra yang baik dalam bisnis jasa pelabuhan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri jasa seperti pelabuhan. Pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kemampuan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, ketersediaan petugas yang ramah dan cepat merespon, serta kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Pelanggan memperhatikan kualitas respons yang diberikan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar terhadap permintaan dan keluhan mereka sehingga pada akhirnya menciptakan kepuasan pada para pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh pendapat Muin (2023), bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan efektif. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang responsif membantu membangun meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan potensi dukungan dan referensi bisnis di masa depan. Dengan demikian, dalam konteks industri jasa pelabuhan, baik bagi pelanggan kargo maupun penumpang, keluhan kerap terjadi. Oleh karena itu, perusahaan pelabuhan yang responsif bisa membantu mengatasi keluhan ini dengan menyelesaikan masalah secepat mungkin dan meminimalkan dampak yang timbul.

Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar harus terus meningkatkan kemampuan daya tanggap dalam pelayanan agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Pelatihan dan sosialisasi kebijakan perusahaan yang jelas serta penggunaan teknologi yang tepat diharapkan dapat memperbaiki kemampuan daya tanggap perusahaan. Perusahaan jasa pelabuhan juga dapat menggunakan umpan balik pelanggan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan atau *assurance* merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar dalam menciptakan kepuasannya. Pengaruh positif dan signifikan antara jaminan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa aspek yang terjadi seperti, kejelasan dan keamanan operasi pelabuhan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat, prosedur yang jelas dan disiplin untuk memastikan keselamatan dan keamanan pelanggan, serta sistem manajemen mutu yang efektif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh pendapat Wiyanto (2016), bahwa perusahaan yang memberikan *assurance* yang baik dapat memperkuat citra positif, nilai merek, loyalitas pelanggan, serta potensi dukungan dan referensi bisnis di masa depan. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus terus melakukan evaluasi dan pengembangan dalam aspek *assurance* serta fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Secara keseluruhan, *assurance* sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dalam industri jasa. Dengan demikian, perusahaan jasa termasuk industri pelabuhan perlu memperhatikan jaminan mutu dalam pelayanan mereka sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar harus memiliki komitmen dalam memberikan jaminan mutu terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan. Jaminan mutu tidak hanya diberikan pada aspek teknis operasional, tetapi juga pada kualitas layanan dan interaksi dengan pelanggan. Dalam industri jasa pelabuhan, jaminan mutu diwujudkan dalam bentuk penjaminan kinerja. Hal ini bisa di tunjukan melalui kejelasan peraturan, standar keselamatan, tuntunan operasional yang standar, serta dukungan teknologi yang memadai.

### **Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar telah menerapkan pendekatan empatik terhadap pelanggan yang menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi mereka. Hal tersebut tercermin dari perilaku staf pelabuhan yang ramah, responsif, dan memiliki kemampuan mendengarkan dengan baik. Ini juga melibatkan adanya kemampuan staf pelabuhan untuk mengenali dan memahami kebutuhan individual pelanggan serta memberikan solusi yang tepat. Pelayanan empatik tersebut membangun hubungan yang kuat antara pelabuhan dan pelanggan, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan didengar.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh pendapat Fatihudin dan Firmansyah (2019), bahwa empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan secara emosional apa yang dialami oleh orang lain, serta kemampuan untuk merespons dengan cara yang sesuai dan peduli terhadap kebutuhan dan masalah mereka. Dalam konteks layanan pelanggan, empati melibatkan kemampuan untuk mengenali dan menghargai perasaan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan. Ketika penyedia layanan menunjukkan tingkat empati yang tinggi, mereka mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian yang memadai, dan merespons dengan solusi yang sesuai. Ini menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar harus melatih staf mereka untuk memahami dan mengaplikasikan empati dalam interaksi dengan pelanggan. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membuat pelanggan merasa dihargai dan memiliki ikatan emosional dengan perusahaan. Dalam industri jasa pelabuhan, empati dapat diwujudkan dengan cara memberikan staf yang ramah, sopan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, staf juga harus dilatih untuk dapat menjawab pertanyaan dan solusi atas masalah pelanggan secara akurat dan efektif.

## KESIMPULAN

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

1. Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pelabuhan Pasca Penggabungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Pada Regional 4 Cabang Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abi, Y. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Master Piece Karaoke Di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 50-58.
- Aditiya, V., Ibhara, M. Z., & Nasution, N. A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 5728-5728.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, H. (2014). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- 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(1), 672-682.
- Muin, N. (2023). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna di Perpustakaan.

*AKUNTABEL*, 20(2), 219-227.

Novitawati, R. A. D., & Prihatminingtyas, B. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(4), 175-180.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan 23. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Wiyanto, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 117-135.