

## PENGARUH FASILITAS PELABUHAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS BITUNG

Syafri<sup>\*1</sup>, Ahmad Firman<sup>2</sup>, Badaruddin<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>syafri3078@gmail.com, <sup>2</sup>a\_firman25@yahoo.com, <sup>3</sup>badar@stienobel-indonesia.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas pelabuhan, kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini dilaksanakan pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung dengan waktu penelitian selama 2 bulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung dalam satu tahun terakhir yang berjumlah 121 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* dimana diperoleh 93 sampel. 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 Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Penelitian ini menghasilkan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> atau R Square sebesar 0,389. Hasil ini berarti bahwa variabel Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung sebesar 38,9%, dan sisanya 61,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model

**Kata kunci:** Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of port facilities, service quality and service performance on service user satisfaction. The type of research used in this research is quantitative with a survey approach. This research was conducted at PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung with a research time of 2 months. The population used in this study were all customers of PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung in the last year, totalling 121 people. The sampling technique used the Slovin formula, which obtained 93 samples. This study's type of data is quantitative, while the data source uses primary data. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis.*

*This study's results prove that Port Facilities, Service Quality and Service Performance partially or simultaneously have a positive and significant effect on Service User Satisfaction at PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. This study produces a coefficient of determination of R<sup>2</sup> or R Square of 0.389. This result means that the variables Port Facilities, Service Quality and Service Performance have a relationship with Service User Satisfaction at PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung of 38.9%, and other causes explain the remaining 61.1% outside the model.*

**Keywords:** Port Facilities, Service Quality, Service Performance, Service User 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.

Laju pertumbuhan ekonomi beberapa propinsi di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan tiap tahunnya, tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu faktor dari kemajuan tersebut adalah peranan pelabuhan sebagai prasarana transportasi laut. Pertumbuhan yang semakin cepat ini mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat juga mempengaruhi dan mendorong perusahaan-perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

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 beraktivitas 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.

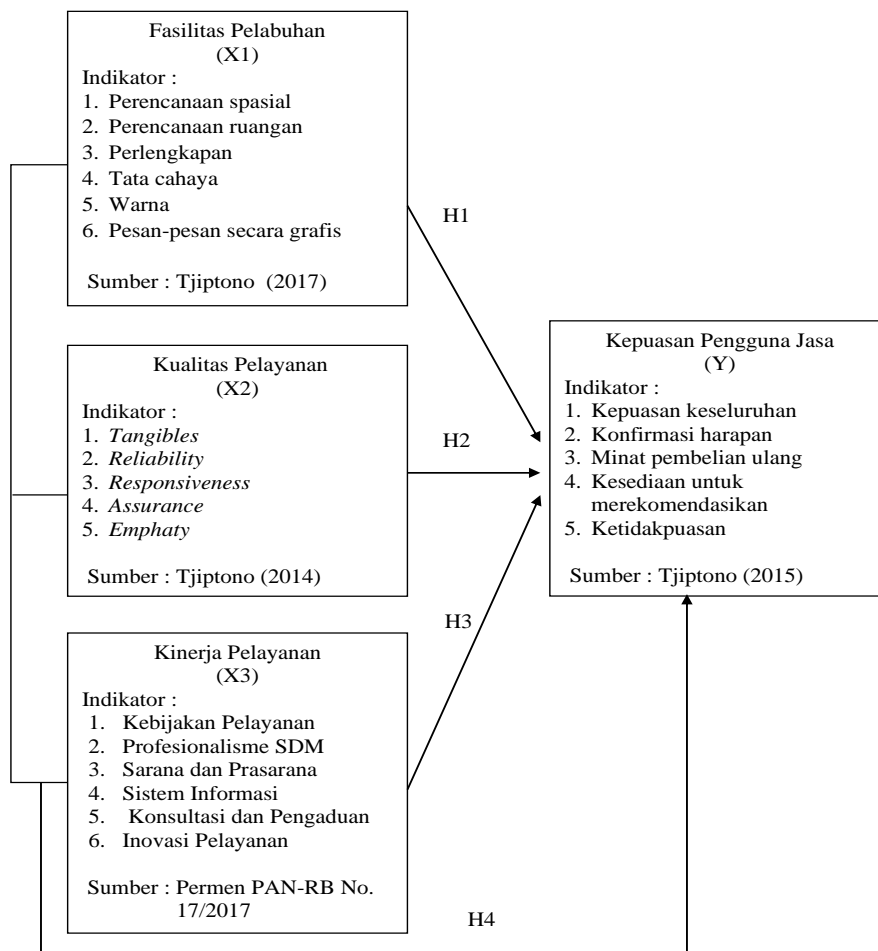
Pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggan karena keberhasilan perusahaan untuk mendapat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Interaksi antara karyawan dengan pengguna jasa/ pelanggan 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 Bitung 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 Bitung 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 Bitung.

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 Bitung akan semakin baik sesuai apa yang diinginkan para pengguna jasa. Berdasar pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



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

1. Fasilitas Pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung
3. Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung
4. Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung

## METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan yakni pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis

yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada PT Pelindo Terminal Peti Kemas Bitung, yang beralamat di Jl. Samuel Languju, Aertembaga Satu, Aertembaga, Kota Bitung, Sulawesi Utara. Waktu penelitian rencana akan dilaksanakan selama 2 bulan, mulai dari bulan November 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung dalam satu tahun terakhir yang berjumlah 121 orang. Dalam penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel dilakukan penarikan sampel berdasarkan rumus slovin. Berdasarkan pada perhitungan yang dilakukan sebelumnya, maka dapat ditentukan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 5% dalam pengumpulan data primer yaitu dilakukan terhadap 93 (dibulatkan) responden. Dengan demikian maka sampel tersebut sudah dapat dikatakan representative dapat mewakili populasi yang ada.

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 Fhitung dengan Ftabel pada taraf kepercayaan 0,05. Apabila nilai Fhitung > dari nilai Ftabel, maka berarti variabel bebasnya secara serentak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya, atau hipotesis diterima. Besarnya pengaruh itu dapat dilihat pada nilai R<sup>2</sup>. Uji T berfungsi untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya signifikan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai thitung masing-masing variabel bebas dengan nilai ttabel pada taraf kepercayaan 0,05.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
Fasilitas Pelabuhan (X1)	Pernyataan 1	0.430	0,205	Valid
	Pernyataan 2	0.509	0,205	Valid
	Pernyataan 3	0.670	0,205	Valid
	Pernyataan 4	0.452	0,205	Valid
	Pernyataan 5	0.598	0,205	Valid
	Pernyataan 6	0.353	0,205	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	Pernyataan 1	0.663	0,205	Valid
	Pernyataan 2	0.529	0,205	Valid
	Pernyataan 3	0.594	0,205	Valid

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
	Pernyataan 4	0.221	0,205	Valid
	Pernyataan 5	0.467	0,205	Valid
Kinerja Pelayanan (X3)	Pernyataan 1	0.355	0,205	Valid
	Pernyataan 2	0.500	0,205	Valid
	Pernyataan 3	0.406	0,205	Valid
	Pernyataan 4	0.624	0,205	Valid
	Pernyataan 5	0.460	0,205	Valid
	Pernyataan 6	0.465	0,205	Valid
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	Pernyataan 1	0.230	0,205	Valid
	Pernyataan 2	0.248	0,205	Valid
	Pernyataan 3	0.600	0,205	Valid
	Pernyataan 4	0.441	0,205	Valid
	Pernyataan 5	0.590	0,205	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1. diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,205) dan bernilai positif. Dengan demikian setiap pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid dan layak dilanjutkan untuk melakukan penelitian.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Fasilitas Pelabuhan (X1)	0,757	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,724	0,60	Reliabel
Kinerja Pelayanan (X3)	0,728	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	0,656	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 2. menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki cronbach alpha  $> 0,60$ . Dengan begitu Variabel fasilitas pelabuhan (X1), kualitas pelayanan (X2) kinerja pelayanan (X3) dan kepuasan pengguna jasa (Y) dapat dinyatakan reliabel.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.749	1.705		2.785	.007
	X1 (Fasilitas Pelabuhan)	.186	.076	.264	2.448	.016

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X2 (Kualitas Pelayanan)	.181	.087	.202	2.094	.039
X3 (Kinerja Pelayanan)	.232	.085	.291	2.734	.008

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penggunaan Jasa)

Sumber: Output SPSS 25

Dari hasil perhitungan statistik pada tabel 3. maka dapat dirumuskan ke dalam model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,749 + 0,186 X1 + 0,181 X2 + 0,232 X3$$

Berdasarkan pada model persamaan regresi di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,749 (positif) artinya, jika variabel bebas, yaitu fasilitas pelabuhan, kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan nilainya tetap atau konstan, maka variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 4,749 Satuan.
2. Nilai koefisien variabel Fasilitas Pelabuhan (X1) sebesar 0,186 artinya jika fasilitas pelabuhan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0,186 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara fasilitas pelabuhan dengan kepuasan pengguna jasa.
3. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah sebesar 0,181 artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pengguna jasa juga akan meningkat sebesar 0,181 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa.
4. Nilai koefisien variabel Kinerja Pelayanan (X3) adalah sebesar 0,232 artinya jika kinerja pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pengguna jasa juga akan ikut meningkat sebesar 0,232 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa.

#### Uji t (Secara Parsial)

Dalam penelitian ini untuk memperoleh nilai t-tabel dapat dilihat pada tabel t statistik pada  $df = n-k$  atau  $93-3 = 90$  (k adalah jumlah variabel independen). Dengan taraf signifikan 0,05, dan uji 2 sisi. Diperoleh hasil t-tabel = 1,987. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3, maka hasil dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel Fasilitas Pelabuhan (X1), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,448. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,448 > 1,987$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen fasilitas pelabuhan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,094. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,094 > 1,987$ ), maka dapat disimpulkan

bahwa hipotesis diterima, variabel independen kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).

3. Pada variabel Kinerja Pelayanan (X3), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,734. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,734 > 1,987$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen kinerja pelayanan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).

**Uji F (Secara Simultan)**

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	297.593	3	99.198	18.882	.000 <sup>b</sup>
Residual	467.568	89	5.254		
Total	765.161	92			

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penggunaan Jasa)  
 b. Predictors: (Constant), X3 (Kinerja Pelayanan), X2 (Kualitas Pelayanan), X1 (Fasilitas Pelabuhan)

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai F-hitung sebesar 18,882 dan nilai signifikansinya 0,000. Artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $18,882 > 2,706$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Fasilitas Pelabuhan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kinerja Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

**Koefisien Determinasi**

**Tabel 5. 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
1	.624 <sup>a</sup>	.389	.368	2.29207

a. Predictors: (Constant), X3 (Kinerja Pelayanan), X2 (Kualitas Pelayanan), X1 (Fasilitas Pelabuhan)  
 b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penggunaan Jasa)

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> atau R Square adalah sebesar 0,389. Hasil ini berarti bahwa variabel Fasilitas Pelabuhan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kinerja Pelayanan (X3) memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 38,9%, dan sisanya 61,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa**

Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Fasilitas Pelabuhan



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 pelabuhan dimana telah diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Fasilitas Pelabuhan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pelabuhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan jasa bongkar muat dengan fasilitas jasa Terminal Petikemas Bitung 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. 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. Dengan demikian, fasilitas yang merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki Terminal Petikemas Bitung 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 di simpulkan 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 Terminal Petikemas Bitung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan selama ini oleh Terminal Petikemas Bitung mampu menunjang keberhasilan dalam bisnisnya, yaitu kemampuan Terminal Petikemas Bitung 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, sehingga dapat meningkatkan kepuasan para pengguna jasa tersebut.

Hasil dalam penelitian ini didukung oleh Tjiptono (2017), bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. 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. Dengan demikian, kepuasan pengguna jasa akan tercapai jika Terminal Petikemas Bitung bisa memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dikarenakan berhasilnya Terminal Petikemas Bitung 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.

### **Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa**

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

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan oleh Terminal Petikemas Bitung telah memiliki standar pelayanan yang baik sebagai tolok ukur atau acuan atas penilaian kinerja pelayanan sebagai kewajiban Terminal Petikemas Bitung dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal tersebut juga ditunjang dengan adanya kompetensi petugas atau SDM yang dimilikinya yang responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Veithzal (2015) bahwa kinerja pelayanan merupakan hasil secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kurniawan (2016) juga menambahkan bahwa kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian indikator pelayanan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Oleh karena itu, Terminal Petikemas Bitung dalam melakukan penilaian kinerja pelayanan 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 Terminal Petikemas Bitung.

### **Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Secara Simultan**

Berdasarkan hasil dari pengujian secara bersama-sama atau simultan pada variabel fasilitas pelabuhan, kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa, dimana diperoleh nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas. Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Kemudian dari hasil pengujian koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung sebesar 38,9%, dan sisanya 61,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

### **KESIMPULAN**

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

1. Variabel Fasilitas Pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal tersebut membuktikan hipotesis pertama dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima. Fasilitas yang merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki Terminal Petikemas Bitung sangat dibutuhkan agar dapat memperlancar serta mendukung kegiatan operasional perusahaan sehingga bisa memberikan kepuasan pada pengguna jasa dalam memenuhi kebutuhan mereka yang beraneka ragam.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal tersebut membuktikan hipotesis kedua dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima. Terminal Petikemas Bitung telah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga berhasil dalam memenuhi ekspektasi pengguna jasa.
3. Variabel Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal tersebut membuktikan hipotesis ketiga dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima. Kinerja pelayanan Terminal Petikemas Bitung telah membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih 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 Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal tersebut membuktikan hipotesis keempat dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima. Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung sebesar 38,9%, dan sisanya 61,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

### **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](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.
- Firman, A., Putra, A. H. P. K., Mustapa, Z., Ilyas, G. B., & Karim, K. (2020). Re-conceptualization of business model for marketing nowadays: Theory and implications. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 279-291.

- Firman, A. (2017). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT Toyota Kalla Cabang Alauddin Makassar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(1).
- Firman, A., Mustapa, Z., Ilyas, G. B., & Putra, A. H. P. K. (2020). Relationship of TQM on managerial performance: Evidence from property sector in Indonesia. *Journal of Distribution Science*, 18(1), 47-57.
- Firman, A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Rumah. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1549-1562.
- 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.
- Hilwa, H., Latief, F., & Z, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Tungku Herbag Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4), 594-607. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3451>.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Irawan, Handi. (2015). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- 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>.
- Jumady, E., Sugiarto, S., & Latief, F. (2021). Management performance analysis based on total quality management principles. *Point Of View Research Management*, 2(1), 10-18.
- 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.
- 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.
- 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.
- Subhanto, M. (2016). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan Di Pt. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas Rsud Dr. H. Koesnadi. Surabaya. STIE Perbanas.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan 23. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sutrisno, A. (2016). Pengaruh Kualitas Interaksi, Lingkungan, Hasil Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Waskita Karya (Persero) Divisi Regional I-Sumatera.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi.
- 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.