JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TARUNA POLITEKNIK PELAYARAN BAROMBONG MAKASSAR

Marlan Umar*[1], Harlindah Harniati Arfan[2], Asri[3]
[*1]Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar
[2]Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar
[3]Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar
E-mail: [*1]mursalimrahim14@gmail.com, [2]harlindah@stienobel-indonesia.ac.id,
[3]drasriwanwo01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Brombong Makassar Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada kampus politeknik pelayaran barombong dan dilaksanakan mulai bulan April-Mei 2022. Populasi penelitian adalah taruna politeknik pelayaranbarombong makassar sebanyak 687 orang dengan sampel sebanyak 248 taruna dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara bukti fisik, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan taruna sedangkan keandalan dan jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan taruna.. Adapun secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna. Berdasarkan hasil analisis data, nilai R-Square pada penelitian ini adalah sebesar 0,686

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality (Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on the satisfaction of cadets at the Brombong Makassar Shipping Polytechnic. This research approach is a quantitative approach. The research was conducted at the Barombong Shipping Polytechnic Campus and was carried out from April to May 2022. The research population was 687 Makassar Barombong Shipping Polytechnic cadets with a sample of 248 cadets using the sloving formula. The analysis technique used is multiple linear analysis. The results showed that there was a partial positive and significant influence between tangible, responsiveness, and empathy on cadet satisfaction, while reliability and assurance did not partially affect cadet satisfaction. Simultaneously, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and Empathy has a positive and significant effect on cadet satisfaction. Based on the results of data analysis, the R-Square value in this study was 0.686

Keywords: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pendidikan formal perguruan tinggi tentunya dituntut dapat memberikan pelayanan pendidikan dengan baik dan berkualitas. Hal demikian sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang asas dan lingkup pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Untuk mencapai suatu tujuan, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan memiliki kontribusi bagi perguruan tinggi dalam mencapai keunggulan yang kompetitif dengan perguruan tinggi lain. Selain itu, keunggulan dalam memenuhi keinginan mahasiswa karena keinginan mahasiswa merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi terutama untuk meningkatkan citra perguruan tinggi ditengah masyarakat. Kepuasan tersebut tentunya akan membuat mereka memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam menjalankan kewajiban mereka sebagai perserta didik yang bisa menguntungkan kedua belah pihak.

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Along. 2020), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Kualitas pelayanan harus dinilai dari sudut pandang penerima karena kepuasan dari sisi taruna dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik dalam meningkatkan citra perguruan tinggi ditengah masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus kepada taruna menjadi tolok ukur keberhasilan suatu usaha yang dilakukan untuk tercapainya tujuan yang dininginkan.

Politeknik Pelayaran Barombong merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang terdapat di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Politeknik Pelayaran Barombong dituntut dapat memenuhi semua keinginan dan tuntutan Taruna. Semua bagian Politeknik Pelayaran Barombong merupakan bagian dari struktur organisasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan bersama yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada Taruna dalam mempermudah maupun melaksanakan aktivitas, keperluan selama masa perkuliahan berlangsung seperti diantaranya kepengurusan registrasi, daftar absensi, daftar nilai, kegiatan pembelajaran, ekstrakulikuler, praktikum, olahraga, ibadah dan sebagainya. Oleh sebab itu perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi Taruna.

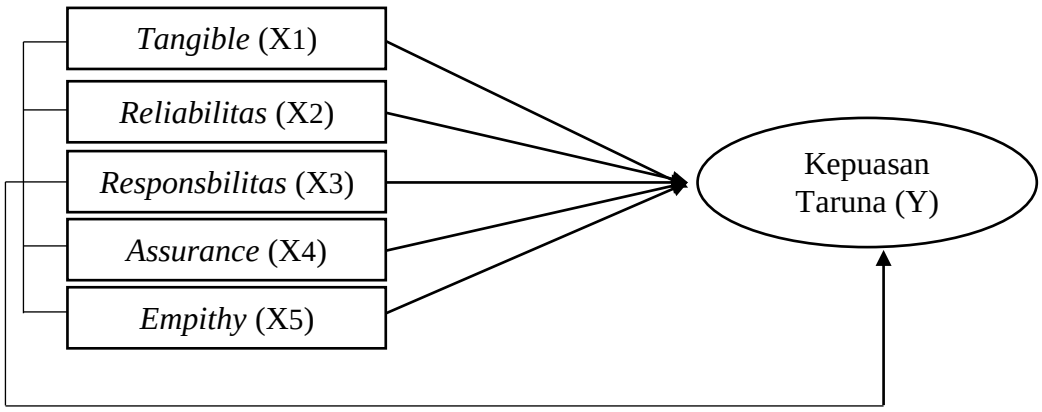
Namun sampai saat ini masih sering ditemui keluhan dan masalah yang dihadapi oleh Taruna. Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa Taruna menunjukan bahwa ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan mereka dimana masalah tersebut diantaranya, adalah sebagai berikut:

a) Kurangya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan;
b) Terbatasnya sarana pendukung praktikum dan perkembangan Teknologi di peralatan prakikum, sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan taruna;
c) Ketidaktepatan waktu dalam melayani Taruna.
d) Sering terjadi keterlambatan makanan dalam asrama.
e) Keterlambatan pengurusan dan ketidaksesuaian informasi yang didapatkan,
f) Kurangnya pembelajaran di laboratorium, dan sebagainya

Beberapa permasalahan tersebut merupakan gambaran kecil pelayanan di Politeknik Pelayaran Barombong. Untuk mengetahui lebih lanjut, maka perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui indikator yang tepat. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar.

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Gambar 1. Kerangka Konsep penelitian



Berdasarkan kerangka berpikir di atas maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphity* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar
2. Diduga *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphity* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar
3. Diduga terdapat variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaang dilakukan pada Politeknik Pelyaran Barombong Makassar dan dilaksanakan pada bulan April-Mei 2022. Target populasi dalam penelitian ini adalah taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar. Yang berjumlah 687 orang, sampel sebanyak 248. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear

Tabel 1. Hasil uji analisis regresi linear berganda

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	3.089	.789		3.917	.000		
	X1	.129	.075	.111	1.729	.085	.317	3.158
	X2	.225	.074	.198	3.044	.003	.308	3.267
	X3	.131	.077	.109	1.700	.090	.317	3.155
	X4	.328	.073	.286	4.481	.000	.318	3.144

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	X5	248	.078	.224	3.179	.002	.261	3.828
a. Dependent Variable: kepuasan								

Sumber : Hasil Analisis Data Kuesioner

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

$$Y = 3.089 + 0,\ 129X1 + 0{,}225X2 + 0,\ 131X3 + 0{,}328X4 + 0{,}248X5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dejelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 3.089 memiliki arti jika variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak terdapat perubahan maka nilai Kepuasan 3.089
2. Koefisien regresi variabel Tangible mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan taruna. Nilai koefisien sebesar 0, 129 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan Tangible dalam variabel X1 maka Y atau kepuasan taruna bertambah sebesar 0, 129
3. Koefisien regresi variabel Reliability mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan taruna. Nilai koefisien sebesar 0, 225 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan Reliability dalam variabel X2 maka Y atau kepuasan taruna bertambah sebesar 0, 225
4. Koefisien regresi variabel Responsiveness mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan taruna. Nilai koefisien sebesar 0, 131 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan Responsiveness dalam variabel X3 maka Y atau kepuasan taruna bertambah sebesar 0, 131
5. Koefisien regresi variabel Assurance mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan taruna. Nilai koefisien sebesar 0, 328 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan Assurance dalam variabel X4 maka Y atau kepuasan taruna bertambah sebesar 0, 328
6. Koefisien regresi variabel Emphaty mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan taruna. Nilai koefisien sebesar 0, 248 mengindikasikan bahwa jika terjadi peningkatan Emphaty dalam variabel X5 maka Y atau kepuasan taruna bertambah sebesar 0, 248

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

1. Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Taruna

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Tangible menunjukkan nilai t = 1.729 sedangkan nilai t tabel untuk n 248 adalah sebesar 0, 126 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Tangible terhadap kepuasan taruna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,085 > 0,05. Dengan nilai signifikansi diatas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Tangible tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

2. **Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Taruna**
   Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Reliability menunjukkan nilai t = 3.044 sedangkan nilai t tabel untuk n 248 adalah sebesar 0, 126 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Reliability terhadap kepuasan taruna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.
3. **Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Taruna**
   Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Responsiveness menunjukkan nilai t = 1.700 sedangkan nilai t tabel untuk n 248 adalah sebesar 0, 126 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Responsiveness terhadap kepuasan taruna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,090 > 0,05. Dengan nilai signifikansi diatas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Responsiveness tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.
4. **Pengaruh Assurance terhadap kepuasan taruna**
   Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Assurance menunjukkan nilai t = 4.481 sedangkan nilai t tabel untuk n 248 adalah sebesar 0, 126 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Assurance terhadap kepuasan taruna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Assurance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.
5. **Pengaruh Emphaty terhadap kepuasan taruna**
   Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Emphaty menunjukkan nilai t = 3.179 sedangkan nilai t tabel untuk n 248 adalah sebesar 0, 126 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Emphaty terhadap kepuasan taruna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Emphaty memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.

Uji F (Pengujian Hipotesisi Secara Simultan)

Tabel 2. Hasil uji ANOVA

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1421.863	5	284.373	105.823	**,000[b]**
	Residual	650.314	242	2.687		
	Total	2072.177	247			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), TANGIBLE (X1), RELIABILITY (X2), RESPONSIVENESS ((X3) ASSURANCE (X4), EMPHITY (X5)						

Sumber :Data Diolah Tahun 2022

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Berdasarkan hasil output SPSS tersebut diperoleh Nilai F Hitung sebesar 105.823 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Nilai F hitung 105.823 > F tabel 1,65 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy berpengaruh secara simultan terhadap kepuasab Taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.828[a]	.686	.680	1.63928	2.004
a b	Predictors: (Constant),TANGIBLE (X1), RELIABILITY (X2), RESPONSIVENESS ((X3) ASSURANCE (X4), EMPHITY (X5) Dependent Variable: KEPUASAN (Y)				

Sumber : Data Diolah Tahun 2022

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R.Square yang diperoleh sebesar 0,686 Hal ini berarti 68,6% kepuasan taruna dipengaruh oleh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy sedangkan sisanya yaitu 31,4% kepuasan taruna dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Secara Parsial

Pada bagian uji secara parsial dapat dibahas pengaruh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar**.** Pembahasan masing-masing variabel tersebut dikemukakan berikut ini.

a. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan taruna

Hasil analisis terhadap pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan taruna menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,085 < 0,05, maka disimpulkan *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan taruna Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Paisal (2013) yang mengatakan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014) bukti fisik (tangible) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi. Definisi lain diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018) dalam penelitiannya mengungkapkan bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan

b. Pengaruh Reliability terhadap kepuasan taruna

Hasil analisis terhadap pengaruh Reliability terhadap kepuasan taruna menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05, maka disimpulkan Reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan taruna..

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Triastity (2013) yang mengatakan bahwa Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014) keandalan (reliability)

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Definisi yang sama juga diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018) bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.

c. Pengaruh Responsiveness terhadap kepuasan taruna

Hasil analisis terhadap pengaruh Responsiveness terhadap kepuasan taruna menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,090 >0,05, maka disimpulkan Responsiveness tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan taruna..

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhia Nadifa (2020) yang mengatakan bahwa Responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2014) daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Lupiyoadi dan Hamdani (2006) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan

d. Pengaruh Assurance terhadap kepuasan taruna

Hasil analisis terhadap pengaruh Assurance terhadap kepuasan taruna menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka disimpulkan Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan taruna..

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jessica Armine dan Liliana Dewi (2017) yang mengatakan bahwa Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Flosland. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) jaminan (assurance) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan

e. Pengaruh Emphaty terhadap kepuasan taruna

Hasil analisis terhadap pengaruh Emphaty terhadap kepuasan taruna menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05, maka disimpulkan Emphaty berpengaruh positif terhadap kepuasan taruna..

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agalela (2019) yang mengatakan bahwa Emphaty berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) empati (empathy) merupakan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pasien. Pendapat lain diungkapkan oleh Tjiptono (2014) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphity secara simultan terhadap Kepuasan Taruna Pada Politeknik Pelayaran Barombong Makassar

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (uji F), dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphity secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan taruna. dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan antara Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphity terhadap kepuasan taruna Pada Politeknik Pelayaran Barombong Makassar

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ramadhan (2019) di mana penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (bukti langsung) terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi GrabBike di Yogyakarta.

Variabel Assurance merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan taruna pada Politeknik Barombong Makassar.

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel–variabel Tangible (X1) memiliki nilai 0.111, Reliability (X2) memiliki nilai 0.198, Responsiveness (X3) memiliki nila 0.109 , Assurance (X4) memiliki nilai 0.286, dan Emphity (X5) memiliki nilai 0.224. Sehingga variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Taruna (Y) berdasarkan nilai beta tertinggi adalah variabel Assurance (X4) memiliki nilai 0.286.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetio (2014) yang mengatakan bahwa Assurance merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Kalila Tour dan Travel di Karanganyar

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti terhadap taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1) Variabel *Tangible* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Taruna di Politeknik Pelayaran Barombong Makassar sedangkan variabel *Reliability*, *Assurance* dan *Emphity* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Taruna di Politeknik Pelayaran Barombong Makassar.
2) Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphity* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Taruna di Politeknik Pelayaran Barombong Makassar.
3) Variabel *Assurance* merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Taruna di Politeknik Pelayaran Barombong Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Along, Antonius. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). JIAP Vol 6, No 1, pp 94-99, 2020.

Barata, Atep Adya. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Erfi,. Mutmainnah. Dkk. (2017). Bunga Rampai Administrasi Publik. Transformasi Pelayanan Sektor Publik. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Fandi,. Tjiptono. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono,. dan Gregorius chandra. (2016). Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.

Fahtira. Virdha Noor. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangganpt Herba Penawar Alwahida Indonesia. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu Skripsi.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari https://kbbi.web.id/layan, pada hari Senin, tanggal 15 Agustus 2022, Pukul 20.21 WITA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2009). Marketing Management Thirteenth Edition, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga

Kurniati. (2019). Pengaruh Parsial dan Simultan Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Pelanggang Transportasi Online Kota Palembang. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK). Vol. 6, No. 4, Oktober 2019, hlm.549-558

Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, (1994),” Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research”, Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual,Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal, cet.VII. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Rinto Alexandro. (2020). Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed method). Bandung: Alfabeta.

JURNAL PELOPOR MANAJEMEN INDONESIA
Volume 2 Nomor 2
Hal. 188-197
e-ISSN : xxxx-xxxx & p-ISSN : xxxx-xxxx
Homepage : https://nobel.ac.id/index.php/jpmi

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suroyo, dkk.(2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong. Jurnal Ilmu Pendidikan Vol 4 No 2 Tahun 2022