

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat PT. Temas Shipping

(The Influence of Service Quality on Satisfaction of Loading and Unloading Service Users PT. Temas Shipping)

Hendyanta Reishigano Megaputra, Beni Agus Setiono
Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah

Abstrak: Pelayanan yang baik kepada pelanggan ditengarai berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan pada kinerja perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai tujuan. Bentuk pelayanan terbaik yang diberikan Temas line bahwa perusahaan ini sangat menghargai waktu yang dimiliki oleh para pelanggannya. Oleh karena itu komitmen Temas line dalam hal pelayanan yang tepat waktu merupakan nilai tambah yang wajib diberikan kepada para pelanggannya. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan bongkar muat pada PT. Temas Shipping dengan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel purposive sampling. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 30 orang. Metode dan analisis menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana untuk menguji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan tingkat sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05) dan r hitung = 13,550 $> r$ tabel = 1,697. Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa dengan sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05). dan r hitung = 0,931 $> r$ tabel = 0,361. Setelah ditemukan ada hubungan, selanjutnya dilakukan analisis kuatnya hubungan. nilai Pearson Correlation menunjukkan 0,931 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen adalah 0,868. berarti 86,8% kepuasan pengguna jasa bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 13,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

Abstract: Good service to customers is suspended to contribute to customer satisfaction. This is shown in the company's performance meets the needs and desires of customers, one of which is in terms of the time of delivery of goods safely to the purpose. The best service form gave the temas line that the company really appreciates the time owned by its customers. Therefore the Temas line's commitment in terms of time on time is the added value that must be given to its customers. The sample in this study is a user service unloading at PT. Temas Shipping with quantitative research type and use descriptive approach. Using purposive sampling method. The number of respondents participating in this study was 30 people. Methods and analysis using simple linear regression analysis to test the hypothesis. The results of the analysis showed an influence between service quality to satisfaction with the SIG level. 0.000 which $< \alpha$ (0.05) and r count = 13,5050 r table = 1.697. Correlation analysis shows the relationship between the ministry's positive effect on user satisfaction with the SIG. 0.000 (< 0.05) R count = 0,931 $> R$ table = 0,931 $> R$ table = 0,391. After finding, the relation of strong relation of relationship. Pearson Correlation value shows 0.931 means the relationship is very strong. The percentage influence of all independent variables on the dependent variable is 0.868. Meaning 86.8% of the Satisfaction of service users can be explained by the quality of service quality. While the remaining variables 13.2% influenced by other factors not studied in this study.

Keywords: quality of service, customer satisfaction

Alamat Korespondensi:

Hendyanta Reishigano Megaputra, e-mail: hendyantarm@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu mata rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan perekonomian pada suatu negara. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang, maka tidak dapat diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimum dan memuaskan

bagi perkembangan ekonomi di negara tersebut. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi laut adalah PT Tempuran Emas yang merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang merintis pelayanan pengiriman barang dalam peti kemas melalui jalur laut.

Perseroan ini sangat unggul dan mumpuni dalam pelayanan transportasi peti kemas dan jasa bongkar muat peti kemas serta pengelolaannya dalam skala nasional. Hal ini semakin diperkuat dengan dukungan dari entitas anak dan afiliasi yang kokoh. Perjalanan Perseroan dalam bisnis ini kian matang, dengan dikukuhkannya tonggak sejarah baru pada tahun 2003 melalui deklarasi TEMAS Line sebagai perusahaan terbuka. Dengan mencatatkan namanya pada bursa saham dengan kode TMAS, Perseroan menawarkan sebanyak 451.000.000 lembar sahamnya pada 25 Juni 2003. Maka, secara resmi per tanggal 9 Juli 2003, TEMAS Line efektif menjadi perusahaan pengangkutan peti kemas nasional pertama yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan berubah nama menjadi PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk.

Dalam menjalankan roda usahanya dalam bidang transportasi khususnya jasa transportasi laut, TEMASLINE menyediakan pelayanan penyediaan pengiriman barang dalam peti kemas melalui jalur laut. Transportasi laut tersebut berada di pelabuhan-pelabuhan utama dengan pusat pelabuhan berada di Jakarta dan Surabaya. Adapun komoditas utama yang dikemas, antara lain: beras, tepung, gula, semen dan muatan-muatan umum yang menggunakan kontainer. Komoditas-komoditas ini dahulunya menggunakan kapal muatan umum dan dilakukan secara masal, namun atas permintaan keamanan, efisiensi dan efektivitas, pengangkutannya kini lebih banyak melalui peti kemas.

Rute-rute domestik yang dilayani oleh Temasline, yaitu

Tabel 1. Rute-Rute Domestik yang Dilayani oleh Temasline

Jakarta Base	Surabaya Base	Makassar Base
Jakarta -- Pontianak	Surabaya -- Banjarmasin	Makassar -- Kupang
Jakarta -- Pekanbaru	Surabaya -- Makassar -- Sorong -- Manokwari	Makassar -- Sorong -- Manokwari
Jakarta -- Dumai	Surabaya -- Makassar -- Bitung	Makassar -- Surabaya -- Jakarta
Jakarta -- Palembang	Surabaya -- Jayapura	Makassar -- Bitung
Jakarta -- Banjarmasin	Surabaya -- Balikpapan -- Samarinda	Makassar -- Timika -- Merauke
Jakarta -- Batam	Surabaya -- Ambon	Makassar -- Biak--Serui -- Nabire
Jakarta -- Balikpapan	Surabaya -- Makassar -- Palu	Makassar -- Jayapura
Jakarta -- Samarinda	Surabaya -- Makassar -- Timika -- Merauke	
Jakarta -- Palu	Surabaya -- Biak--Serui -- Nabire	
Jakarta -- Belawan		
Jakarta -- Surabaya -- Makassar -- Bitung		

Sumber : Profil PT Temas Line

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan, karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan

pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan dan mempertahankan citra yang baik di mata pelanggannya. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Pelayanan yang baik kepada pelanggan ditengarai berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan pada kinerja perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai tujuan.

Bentuk pelayanan terbaik yang diberikan temasline bahwa perusahaan ini sangat menghargai waktu yang dimiliki oleh para pelanggannya. Oleh karena itu komitmen TEMASLINE dalam hal pelayanan yang tepat waktu merupakan nilai tambah yang wajib diberikan kepada para pelanggannya. Hal ini termasuk juga dalam hal pelayanan bongkar muat di pelabuhan. Aktivitas pengiriman barang dalam peti kemas melalui transportasi laut tidak mungkin dipisahkan dengan aktivitas bongkar muat di pelabuhan.

Dalam rangka melakukan pelayanan jasa bongkar muat di pelabuhan, TEMASLINE bersinergi dengan anak perusahaannya, yaitu PT Temas Port. Dengan mengandalkan alat-alat bongkar muat peti kemas yang sesuai untuk menunjang produktifitas kinerja bongkar muat di pelabuhan, TEMASLINE dapat memberikan pelayanan yang efektif

sehingga waktu untuk aktivitas bongkar muat dapat lebih efisien. Beberapa alat bongkar muat yang dimiliki oleh PT Temas Port antara lain. Harbour Mobile Crane, Reachstacker, Side Loader, Forklift. Kesemua alat bongkar muat tersebut beserta dengan operator yang berpengalaman, siap sedia untuk melayani armada TEMASLINE ketika tiba di pelabuhan. Untuk meningkatkan nilai tambahnya, PT Temas Port tidak hanya melayani kapal-kapal milik TEMASLINE semata, tapi juga melayani kapal-kapal asing milik perusahaan pelayaran lainnya. Dengan menjunjung tinggi nilai keselamatan dan produktivitas yang tinggi TEMASLINE dan PT Temas Port siap menangani muatan pelanggannya dengan efektif. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Pada PT. Temas Shipping”.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan jasa yang diberikan harus sesuai dengan jassa yang diharapkan (Saidi, dkk, 2016:2).

Konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar

penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan pada umumnya dikaitkan dengan suatu tingkat keberhasilan atau suatu yang excellent, yang merupakan derajat kesempurnaan hasil yang melampaui tingkat rata-rata (Ratnasari, 2015:117).

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (International Standardization Organization), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Lovelock dalam Rangkuti (2017:80) menyatakan "Kepuasan pelanggan merupakan keadaan emosional, reaksi paska pembelian mereka yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Menurut Kotler (2009:138), kepuasan pelanggan: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap yang diharapkan". Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Ratnasari, 2015:117).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan individu yang memiliki sifat yang umum, populasi digunakan untuk mengambil data untuk memecahkan masalah dalam penelitian. Menurut Arikunto (2010:173) populasi adalah "Keseluruhan subjek dalam penelitian". Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa bongkar muat PT. Temas Shipping dengan spesifikasi pengguna jasa golongan dewasa tahun 2021. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 perusahaan. Jumlah sampel tersebut digunakan sebagai jumlah sampel yang akan diteliti, karena memang jumlah populasi yang dimiliki.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur (Singarimbun dan Efendi, 2000). Untuk melihat operasional suatu variabel, maka variabel tersebut harus diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dapat memperjelas variabel yang dimaksud. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X) ditemukan indikator yang digunakan, yaitu

1. Reliability (keandalan)
2. Responsiveness (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan)
4. Emphaty (empati)
5. Tangibles (bukti langsung)

Sedangkan pada variabel kepuasan pengguna, indikator yang digunakan adalah

- a. Kinerja Pelayanan (Service Performance)
- b. Kualitas produk
- c. Harga

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut.

$$r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n\sum X_{1tot}^2 - (\sum X_{1tot})^2))}}$$

Keterangan :

r = Korelasi *product moment*

$\sum X_1$ = Jumlah skor suatu item

$\sum X_{tot}$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X_1^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum X_{tot}^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$X_1 X_{tot}$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 harus diperbaiki, karena dianggap tidak valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisa Regresi Linier Sederhana

Untuk mengukur dan menguji Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y), maka dilakukan pengolahan data melalui persamaan regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 16 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Output SPSS Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.813	1.277		2.203	.036
Kualitas pelayanan (X)	.523	.039	.931	13.550	.000

a. Dependent Variable: kepuasan (Y)

Dari output SPSS dapat diketahui persamaan regresi adalah

$$Y = 2,813 + 0,523 X + e$$

Dari persamaan regresi tersebut, dapat dijelaskan seperti di bawah ini.

- a. Nilai konstanta sebesar 2,813 menyatakan bahwa, jika kualitas pelayanan adalah 0, maka kepuasan pengguna jasa memiliki nilai sebesar 2,813.

- b. Nilai koefisien regresi X sebesar 0,523 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sebesar 0,523 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

Analisis ini juga menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan tingkat sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05) dan r hitung = 13,550 $> r$ tabel = 1,697.

Analisis Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dihitung koefisien korelasi. Jenis korelasi hanya bisa digunakan pada hubungan variabel garis lurus (linier) adalah korelasi *Pearson product moment* (r).

Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis korelasi sebagai berikut.

Tabel 3 Hasil Uji Korelasi
Correlations

		Kualitas pelayanan (X)	kepuasan (Y)
Kualitas pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari analisis korelasi di atas bias disimpulkan adanya hubungan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa dengan sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05). dan r hitung = 0,931 $>$ r tabel = 0,361. Setelah ditemukan ada hubungan, selanjutnya dilakukan analisis kuatnya hubungan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui besarnya pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi berdasarkan pengolahan menggunakan SPSS pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Output SPSS Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 ^a	.868	.863	1.18567

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan (X)

Persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan output SPSS dari hasil perhitungan diperoleh angka R Square adalah 0,868. Hal ini berarti 86,8% kepuasan pengguna jasa bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan.

Sedangkan sisanya 13,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan tingkat sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05) dan r hitung = 13,550 $>$ r tabel = 1,697. Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa dengan sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05). dan r hitung = 0,931 $>$ r tabel = 0,361. Setelah ditemukan ada hubungan, selanjutnya dilakukan analisis kuatnya hubungan. Nilai *pearson correlation* menunjukkan 0,931 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen adalah 0,868. berarti 86,8% kepuasan pengguna jasa bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 13,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan, karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan dan mempertahankan citra yang baik di mata pelanggannya. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Pelayanan yang baik kepada pelanggan ditengarai berkontribusi

terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan pada kinerja perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang dengan aman sampai tujuan. Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan, karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan dan mempertahankan citra yang baik di mata pelanggannya. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan (Sari, 2017:1-2).

Bentuk pelayanan terbaik yang diberikan temasline bahwa, perusahaan ini sangat menghargai waktu yang dimiliki oleh para pelanggannya. Oleh karena itu komitmen TEMASLINE dalam hal pelayanan yang tepat waktu merupakan nilai tambah yang wajib diberikan kepada para pelanggannya. Hal ini termasuk juga dalam hal pelayanan bongkar muat di pelabuhan. Aktivitas pengiriman barang dalam petikemas melalui transportasi laut tidak mungkin dipisahkan dengan aktivitas bongkar muat di pelabuhan.

Dengan mengandalkan alat-alat bongkar muat petikemas yang sesuai untuk menunjang produktifitas kinerja bongkar muat di pelabuhan, TEMASLINE dapat memberikan pelayanan yang efektif, sehingga waktu untuk aktivitas bongkar muat

dapat lebih efisien. Beberapa alat bongkar muat yang dimiliki oleh PT Temas Port antara lain. Harbour Mobile Crane, Reachstacker, Side Loader, Forklift. Kesemua alat bongkar muat tersebut beserta dengan operator yang berpengalaman, siap sedia untuk melayani armada TEMASLINE ketika tiba di pelabuhan. Untuk meningkatkan nilai tambahnya, PT Temas Port tidak hanya melayani kapal-kapal milik TEMASLINE semata, tapi juga melayani kapal-kapal asing milik perusahaan pelayaran lainnya. Dengan menjunjung tinggi nilai keselamatan dan produktivitas yang tinggi TEMASLINE dan PT Temas Port siap menangani muatan pelanggannya dengan efektif.

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan tingkat sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05) dan r hitung = 13,550 $>$ r tabel = 1,697. Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa dengan sig. 0,000 yang $< \alpha$ (0,05). dan r hitung = 0,931 $>$ r tabel = 0,361. Setelah ditemukan ada hubungan, selanjutnya dilakukan analisis kuatnya hubungan. Nilai *pearson correlation* menunjukkan 0,931 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen adalah 0,868. berarti 86,8% kepuasan pengguna jasa bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 13,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arif, Zaiful. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyebrangan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal di Pelabuhan Ujungkamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)*

- Cabang Surabaya. Equilibrium, Volume 5, Nomor 2.*
- Arikunto, Suharsimi. (2012). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: RinekaCipta.
- Kotler, Philip. (2009). **Manajemen Pemasaran**, Edisi Millenium, Jakarta : Prehallindo.
- Marwa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pelni Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat. **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.**
- Moleong, Lexy J. (2011). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. (2011). **Metode Penelitian**. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Paisal, Aprizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. **Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.15 (2).**
- Parasuraman, A., Berry, L. and Zeithaml, V.A., (2011). Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. **Human Resource Management, 30 (3)**
- Rangkuti, Freddy. (2017). **Customer Care Excellence**. Jakarta: PT Gramedia.
- Ratnasari, Siti. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Serta Dampaknya pada Kepercayaan Pelanggan PT. Mitra Intertrans Forwarding Cabang Palu. **Jurnal Katalogis, Volume 3 No. 1.**
- Reyhansyah, Ivan. (2020). Analisis Pengaruh Service Quality dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada PT. Mustikasakti Sarana Kencana). **Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ), Vol. 18 No. 1.**
- Saidi, Riki Rianda., dkk. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelabuhan Jangkar di Situbondo. **Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ).**
- Sari, Ayu Kartika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat pada PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.**
- Sasono, Herman Budi. (2012). **Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor**. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). **Statistika Untuk Penelitian**. Cetakan Kesebelas. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. (2015). **Strategi Pemasaran, Edisi 4**. Yogyakarta: Andi.
- Yuniarti, Anggi. Toddy Aditya. (2020). Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa PandemiCovid-19. **Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA) Vol 10, No 2.**