



**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
(RELIABILITY) JASA BONGKAR MUAT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PELABUHAN
INDONESIA 1 (PERSERO)
CABANG BELAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi**

Oleh:

**RIHOL TOGI SIMAMORA
NPM 1725310844**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN**

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : RIHOL TOGI SIMAMORA
NPM : 1725310844
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN (*RELIABILITY*) JASA BONGKAR
MUAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PELABUHAN INDONESIA 1
(PERSERO) CABANG BELAWAN

MEDAN, SEPTEMBER 2020

KETUA



ANGGOTA - I

(RAMADHAN HARAHAP, SE., S.Psi., M.Si) (Drs. MANUNTUN PAKPAHAN, M.M)

ANGGOTA - II

(MIFTAH EL FIKRI, SE., Msi)

ANGGOTA - III

(MEGASARI GUSANDRA SARAGIH, SE., M.SM)

ANGGOTA - IV

(HUSNI MUHARRAM RITONGA, BA., MSc)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RIHOL TOGI SIMAMORA
NPM : 1725310844
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN (*RELIABILITY*) JASA BONGKAR
MUAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PELABUHAN INDONESIA 1
(PERSERO) CABANG BELAWAN

MEDAN, SEPTEMBER 2020

KETUA PROGRAM STUDI

(RAMADHAN HARAHAHAP., SE., S.Psi., M.Si)



DEKAN

dan

PEMBIMBING II

(Dis. MANUNTUN PAKPAHAN, M.M)

(MIFTAH EL FIKRI, SE., M.Si)

SURAT PERNYATAAN PENULIS SKRIPSI

Nama (Penulis) : Rihol Togi Simamora
NPM : 1725310844
Tempat/Tgl Lahir : Medan/ 22 September 1989
No. KTP : 1271072209890001
Agama : Kristen
Alamat : Jl. Nyiur 9 No. 05 P. Simalingkar
Nama Ibu Kandung : Saur Rebekka Hutapea
Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN (RELIABILITY) PADA PT.
PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO) CABANG
BELAWAN

Waktu penelitian : dari tanggal 07 januari 2020 sampai tanggal 17 juli 2020

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

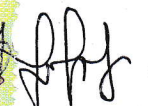
1. Skripsi ini adalah hasil karya penulis sendiri dan dibuat untuk memperoleh sarjana di Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Pembimbing skripsi penulis atas nama Miftah El Fikri, S.E., M.Si., berhak mempublikasi, merevisi dan mengembangkan skripsi penulis.
3. Penulis mendapat izin mengambil data dari sumber data yang tertulis di skripsi khususnya perusahaan.
4. Penulis bersedia menjaga nama baik Universitas Pembangunan Panca Budi dan mengabdikan ilmu dari skripsi tersebut.
5. Bersedia dicabut gelar kesarjanaannya, apabila di dalam skripsi ini ada dan timbul masalah plagiat serta hukum dengan pihak eksternal dan karya penulis lainnya.
6. Universitas Pembangunan Panca Budi dan segala unsur di dalamnya khususnya dosen pembimbing dibebaskan dan tidak bertanggung jawab apabila masalah di dalam point 5 terjadi.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat agar dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Medan, 17 juli 2020

Format saya




Rihol Togi Simamora

1725310844

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rihol Togi Simamora
Tempat/Tanggal Lahir : Medan /22 September 1989
NPM : 1725310844
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl. Nyiur 9 No. 05 P. Simalingkar

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



(Rihol Togi Simamora)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : Manuntun Pakpahan, S.E., M.M.
 Dosen Pembimbing II : Miftah El Fikri, S.E., M.Si
 Nama Mahasiswa : Rihol Togi Simamora
 Jurusan/Program Studi : Manajemen
 Nomor Pokok Mahasiswa :
 Bidang Pendidikan : Strata 1 (Sarjana)
 Judul Tugas Akhir/Skripsi :

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1 Mei 2020	1. Pembahasan materi dan perbaikan setelah seminar proposal serta melakukan finalisasi kuesioner.	<i>[Signature]</i>	
15 Mei 2020	2. Pemeriksaan tata tulis dan EYD	<i>[Signature]</i>	
1 Juni 2020	3. Pemeriksaan Daftar Isi, Gambar, Tabel dan Pustaka	<i>[Signature]</i>	
15 Juni 2020	4. Memeriksa kelengkapan data SPSS	<i>[Signature]</i>	
17 Juli 2020	5. Finalisasi penelitian 6. MEJA HIJAU	<i>[Signature]</i>	

Dosen Pembimbing II
[Signature]
 Miftah El Fikri, S.E., M.Si

Medan, 2020
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



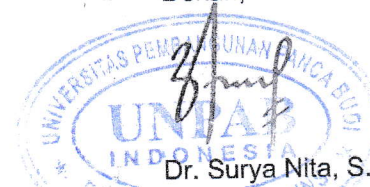
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Dosen Pembimbing I : Drs. Manuntun Pakpahan, MM.
 Dosen Pembimbing II :
 Nama Mahasiswa : RIHOL TOGI SIMAMORA
 Jurusan/Program Studi : Manajemen
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1725310844
 Bidang Pendidikan :
 Jenis Tugas Akhir/Skripsi :

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
5/4 2020	• Gambaran ringkas PT. Pliudo • Visi & Misi • Struktur Organisasi	<i>St.</i>	lebih ringkas
11/4 2020	• Karakteristik Responden & Data	<i>St.</i>	Sempurnakan analisis yg.
12/4 2020	• Uji Kualitas Data - Validitas - Reliabilitas	<i>St.</i>	ikuti ketentuan
13/5 2020	• Uji Asumsi Klasik • Uji Hipotesis	<i>St.</i>	Tambahkan uji K-S
16/6 2020	• Pembahasan Hasil Penelitian • Kesimpulan & Saran	<i>St.</i>	
20/7 2020	• Ace Skripsi & Sidang	<i>St.</i>	

Medan, 20 Juli 2020
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.

Permohonan Meja Hijau

Medan, 05 Agustus 2020
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan
Di -
Tempat

Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIHOL TOGI SIMAMORA
Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 22 September 1989
Nama Orang Tua : Raja Ulama Simamora
P. M : 1725310844
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen
No. HP : 085361026977
Alamat : Jl. Nyiur 9 No. 05 Perumnas Smalingkar

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh Fasilitas (Perlengkapan) dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Jasa Bongkar Muat terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Medan, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercap keterangan bebas pustaka
- Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
- Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,500,000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	
Total Biaya	: Rp.	2,100,000

Periode Wisuda Ke : **65**

Ukuran Toga : **XL**

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

RIHOL TOGI SIMAMORA
1725310844

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
Ditandatangani dan ditandatangani oleh Dekan Fakultas SOSIAL SAINS UNPAB Medan.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 2650/PERP/BP/2020

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan saudara/i:

: RIHOL TOGI SIMAMORA
: 1725310844

Semester : Akhir

: SOSIAL SAINS

Prodi : Manajemen

nya terhitung sejak tanggal 06 Agustus 2020, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 06 Agustus 2020
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan,



Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I

Phonon Plagiat Checker

Plagiat Checker UNPAB <plagiatchecker@pancabudi.ac.id>
Rihol Simamora <rtsimamora@gmail.com>

23 Juli 2020 07.34

Yth Bapak/Ibu Sdra/i RIHOL TOGI SIMAMORA

Salam dengan ini kami beritahukan bahwasanya hasil plagiat checker Skripsi / Tesis saudara telah **LULUS** dari plagiat checker. Selanjutnya silahkan lapor admin prodi untuk Persyaratan Pembukaan Form Daftar Sidang Di Portal Mahasiswa lalu **kirим kembali ke email plagiat checker Kartu Kemajuan Mahasisa (KKM) / Salinan Nilai dan Ijazah Sidang Dari Doping 1 dan 2 (di scan dalam bentuk pdf).**

Terima Kasih

Deputi Kepala Penjaminan Mutu
Universitas Pembangunan Panca Budi
Jl. Gatot Subroto km 4,5 Medan
pancabudi.ac.id

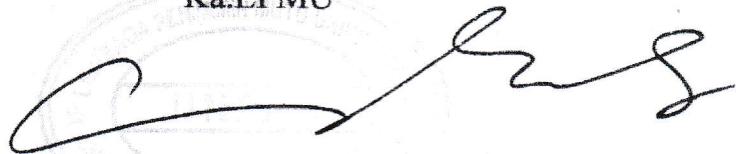
SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Surat ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.

Ka.LPMU



Cahyo Pramono, SE.,MM



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI
 PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
 PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)
 (TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : RIHOL TOGI SIMAMORA
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 22 September 1989
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1725310844
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 141 SKS, IPK 3.28
 Nomor Hp : 085361026977
 Yang ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

Judul

Pengaruh Pemasaran Langsung (Direct Marketing) dan Pelayanan terhadap Produktivitas Jasa Bongkar Muat Barang pada PT. Pelabuhan Indonesia 1(Persero) Cabang Belawan

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Jasa Bongkar Muat terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan.
 Ditisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Yang Tidak Perlu



Rektor I

(Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D.)

Medan, 04 September 2019

Pemohon,

(Rihol Togi Simamora)

Tanggal :

Disahkan oleh :
 Dekan

(Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.)

Tanggal :

Disetujui oleh:
 Ka. Prodi Manajemen

(Nurafrina Siregar, SE., M.Si.)

Tanggal : 4 Sept 2019

Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing I :

(Drs Manuntun Pakpahan, MM)

Tanggal : 9 September 2019

Disetujui oleh:
 Dosen Pembimbing II :

(Miftah El Fitri, SE., M.Si.)



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RIHOL TOGI SIMAMORA
NPM : 1725310844
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Drs Manuntun Pakpahan, MM
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas (Perlengkapan) dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Jasa Bongkar Muat terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
20 Juli 2020	ACC Skripsi dan Sidang Meja Hijau	Disetujui	
17 September 2020	ACC Jilid Lux	Disetujui	

Medan, 19 Oktober 2020
Dosen Pembimbing,



Drs Manuntun Pakpahan, MM

**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : RIHOL TOGI SIMAMORA
NPM : 1725310844
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Miftah El Fikri, SE.,M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas (Perlengkapan) dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Jasa Bongkar Muat terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
18 Juni 2020	asikm dek...kapanakah bimbingan lagi? fokuslah sama tugas akahir sementara waktu ini...walaupun sedikit berat...karena sy juga begitu .. Kak L	Revisi	
15 Juli 2020	dek silahkan isi surat izin (yang penting berstempel ya, atasan langsung juga boleh) dan pernyataan skripsi (scannya kirim ke saya, hard copynya bawa waktu jumpa).... skripsinya tinggal kutipan belum connect ke daftar pustaka... tlong connectkan ...ini caranya https://www.youtube.com/watch?v=obP3s-CuFvY&list=PLL5tJjU-WKAM7eC3cOuhbDCcMcUm_FNAL&index=4	Revisi	
17 Juli 2020	Asikm dek ,, ,, , sudah saya acc meja hijau dan saya lampirkan berita acaranya,, data juga sudah sy periksa rapi tolong kirimkan surat pernyataan penulis sudah saya lampirkan di file ini bermaterai ya (hardnya bawa waktu jumpa saja)	Disetujui	
21 September 2020	Acc jilid	Disetujui	

Medan, 19 Oktober 2020
Dosen Pembimbing,



Miftah El Fikri, SE.,M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya peningkatan kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan yang mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan, dengan didukung peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan. Data penelitian ini dikumpulkan dari 78 responden pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan. Pernyataan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pernyataan tertutup. Jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan program hasil pengolahan SPSS versi 23,0. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan serta fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research is motivated by the need for an increase in customer satisfaction in PT. Pelabuhan Indonesia I Belawan's Branch. By looking at existing problems, this research is directed to analyze how to increase customer satisfaction in PT. Pelabuhan Indonesia I Belawan's Branch, supported by facilities and service quality. This research data was collected from 78 respondents in PT. Pelabuhan Indonesia I Belawan's Branch. Questions were given using a questionnaire consisting of closed questions. Respondents' answers to closed questions about the variables examined in this study were then analyzed using a program produced by SPSS version 23.0. The results of the analysis show that facilities has a positive and significant effect on customer satisfaction in PT. Pelabuhan Indonesia I Belawan's Branch, and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction in PT. Pelabuhan Indonesia I Belawan's Branch, and facilities and service quality have a positive and significant influence on customer satisfaction in PT. Pelabuhan Indonesia I Belawan's Branch.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN UJIAN	iii
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
C. Perumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
E. Keaslian Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	15
1. Fasilitas	15
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Kepuasan Pelanggan.....	24
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Konseptual	32
D. Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Deskripsi Obek Penelitian	45
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	47
3. Deskripsi Karakteristik Responden	53
4. Deskripsi Variabel Penelitian	57
B. Pembahasan	75
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	75
2. Pengujian Asumsi Klasik	79
3. Analisis Regresi.....	83
4. Uji Kesesuaian Data (<i>Test Goodness Of Fit</i>).....	84
5. Koefisien Determinasi	87

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	91
	B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekap Laporan Utilisasi dan Kesiapan Alat Tahun 2017	7
Tabel 1.2 Rekap Laporan Utilisasi dan Kesiapan Alat Tahun 2018	7
Tabel 1.3 Perlengkapan Penunjang Bongkar Muat Tahun 2018.....	8
Tabel 1.4 Jumlah Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan Tahun 2017-2018	8
Tabel 1.5 Hasil Voice Of Customer (VOC) Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan Tahun 2019.....	9
Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Biaya Bongkar Muat Perusahaan Dalam Satu Bulan	54
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Klasifikasi Perusahaan....	55
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Barang Atau Muatan Yang Dibongkar	56
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Biaya Standart Didermaga Perbulan	56
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan.....	57
Tabel 4.7 Distribusi Responden Tentang Fasilitas Perlengkapan Alat Bongkar Muat Dapat Bekerja Dengan Baik.....	58
Tabel 4.8 Distribusi Responden Tentang Jumlah Alat Berat Sesuai Dengan Kebutuhan	59
Tabel 4.9 Distribusi Responden Tentang Perlengkapan Penunjang Bongkar Muat Dapat Bekerja Dengan Baik.....	60
Tabel 4.10 Distribusi Responden Tentang Jumlah Perlengkapan Penunjang Bongkar Muat Sesuai Dengan Kebutuhan.....	60
Tabel 4.11 Distribusi Responden Tentang Peralatan Bongkar Muat Yang Modern.....	61
Tabel 4.12 Distribusi Responden Tentang Daya Angkat Alat Berat Dapat Beroperasi Sesuai Dengan SWL (<i>Safe Working Load</i>)	62
Tabel 4.13 Distribusi Responden Tentang Lokasi Parkir Alat Berat Dekat Dengan Dermaga	62
Tabel 4.14 Distribusi Responden Tentang Mekanik Alat Berat Selalu <i>Stand By</i> Dan Siap Apabila Terjadi Kerusakan Alat-Alat Bongkar Muat.....	63
Tabel 4.15 Distribusi Responden Tentang Perusahaan Mampu Melayani Kegiatan Bongkar Muat Dari Kapal Ke Dermaga Atau Sebaliknya Sesuai Dengan Target Perusahaan	64

Tabel 4.16	Distribusi Responden Tentang Waktu Pelayanan Bongkar Muat Dilakukan Sesuai Dengan Standart Perusahaan Dan Yang Berlaku Di Pelabuhan Belawan	65
Tabel 4.17	Distribusi Responden Tentang Pekerjaan Bongkar Muat Diatas Kapal Diawasi Oleh Seorang Foreman	65
Tabel 4.18	Distribusi Responden Tentang Staf Melayani Dengan Ramah Dan Menyenangkan	66
Tabel 4.19	Distribusi Responden Tentang Staf Menggunakan Bahasa Dengan Sangat Sopan.....	67
Tabel 4.20	Distribusi Responden Tentang Operator Tepat Waktu Dalam Setiap Memulai Pekerjaan Dan Mengakhirinya	67
Tabel 4.21	Distribusi Responden Tentang Tepat Waktu Dalam Penerbitan Nota Pelayanan Bongkar Muat.....	68
Tabel 4.22	Distribusi Responden Tentang Perusahaan Memperhatikan Terhadap Setiap Keluhan	69
Tabel 4.23	Distribusi Responden Tentang Saya Memutuskan Untuk Tetap Menggunakan Jasa Pelayanan Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan.....	70
Tabel 4.24	Distribusi Responden Tentang Dengan Menggunakan Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan Maka Saya Telah Menjatuhkan Pilihan Produk Jasa Bongkar Muat Terbaik	70
Tabel 4.25	Distribusi Responden Tentang Saya Akan Menyarankan Kepada Perusahaan Lain Agar Memakai Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan.....	71
Tabel 4.26	Distribusi Responden Tentang Saya Menggunakan Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan Karena Nilai Dan Citra Pelayanannya Yang Bagus	72
Tabel 4.27	Distribusi Responden Saya Memutuskan Untuk Tidak Menggunakan Jasa Bongkar Muat Perusahaan Lain.....	72
Tabel 4.28	Distribusi Responden Tentang Saya Enggan Menyarankan Kepada Perusahaan Lain Selain Menggunakan Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan.....	73
Tabel 4.29	Distribusi Responden Tentang Saya Tetap Menggunakan Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan Meskipun Bila Ada Berita Mengenai Citra Produk Yang Kurang Bagus	74
Tabel 4.30	Distribusi Responden Tentang Saya Memutuskan Menggunakan Jasa Pelayanan Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan Karena Harganya Kompetitif	74
Tabel 4.31	Uji Validitas X1 (Fasilitas)	76
Tabel 4.32	Uji Validitas X2 (Kualitas Pelayanan)	76
Tabel 4.33	Uji Validitas Y (Kepuasan Pelanggan)	77
Tabel 4.34	Uji Reliabilitas X1 (Fasilitas).....	78
Tabel 4.35	Uji Reliabilitas X2 (Kualitas Pelayanan)	78
Tabel 4.36	Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan).....	79
Tabel 4.37	Uji Normalitas Kolmogorof Smirnov	80
Tabel 4.38	Uji Multikolinieritas	81

Tabel 4.39 Hasil Uji t (Uji Parsial) Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 4.40 Uji Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
Tabel 4.41 Koefisien Determinasi.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan	48
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas.....	82

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (*Reliability*) Jasa Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (PERSERO) Cabang Belawan”.

Adapun skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir untuk dapat mencapai gelar sarjana pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan didalamnya. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H Muhammad Isa Indrawan, SE., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Surya Nita, SH., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Nurafrina, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Drs. Manuntun Pakpahan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan, saran perbaikan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

5. Bapak Miftah El Fikri, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan, saran perbaikan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
6. Bapak, Ibu, Adik dan Saudara yang telah memberikan dukungan moril dan materil yang tak terhingga kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studi sarjana.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, saran, serta memberikan banyak informasi selama penulisan.
8. Semua pihak yang terkait dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas seluruh doa, dukungan, semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Dengan demikian, ucapan terima kasih ini disampaikan. Akhir kata, besar harapan dari penulis kiranya hasil penelitian yang telah tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis berikutnya, khususnya bagi adik kelas yang memerlukannya.

Medan, Juli 2020
Penulis

Rihol Togi Simamora
1725310844

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumatera Utara merupakan salah satu propinsi di Indonesia yang mempunyai jumlah industri yang cukup besar dan sangat potensial. Berbagai industri mulai dari industri kecil, menengah sampai berskala besar terdapat di daerah ini sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah Sumatera Utara baik potensi perkebunan, pertanian, perikanan, maupun elektronik. Perkembangan industri di daerah ini dapat menjadi salah satu tolak ukur perkembangan pembangunan perekonomian di Indonesia.

Perkembangan industri di Sumatera Utara tidak terlepas dari perdagangan dengan pihak luar negeri khususnya dalam hal ekspor impor. Realisasi ekspor impor melibatkan pelabuhan, khususnya bongkar muat barang dari dan ke atas kapal. Perusahaan bongkar muat barang di pelabuhan Belawan dikelola oleh beberapa perusahaan. Salah satu usaha bongkar muat yang dimiliki oleh pemerintah adalah usaha bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) atau lebih dikenal UBM Pelindo 1 yang dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

PT. Pelabuhan Indonesia 1 merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang telah ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelola pelabuhan umum di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara, Riau, dan Kepulauan Riau. Saat ini PT. Pelindo 1 mengelola 16 Cabang Pelabuhan, 12 Pelabuhan Perwakilan, 1 (satu) Unit Galangan Kapal, dan 6 (Enam) anak perusahaan.

PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang dan pengiriman barang. Adapun tujuan utama dari PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhan, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan.

Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki oleh perusahaan tersebut yang rangkaian pekerjaannya melakukan pekerjaan bongkar barang dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. Walaupun sebagai salah satu unit usaha dari salah satu BUMN terbaik di Indonesia, Usaha Bongkar Muat Pelindo 1 tetap harus berusaha keras untuk memenangkan persaingan tersebut dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan. Fasilitas dan kualitas pelayanan yang dilakukan Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 belum efektif. Kinerja yang dilakukan belum berdasarkan analisis kinerja yang tepat dan tanpa melibatkan konsumen sebagai objek analisis sehingga target kinerja yang dilakukan belum memberikan hasil yang maksimal.

Menurut (Tjiptono F. , 2014) “Indikator fasilitas yaitu pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur-unsur pendukung. Pada penelitian ini, indikator yang paling berpengaruh pada fasilitas bongkar muat adalah perlengkapan. Perlengkapan merupakan nilai bagi

perusahaan bongkar muat. Perlengkapan juga dapat menentukan ketepatan waktu dalam produktivitas bongkar muat.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis bongkar muat barang adalah menawarkan kualitas pelayanan yang terbaik nampak dalam kinerja dan performa dari pelayanan yang ada sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan, menurut (Greforius & Tjiptono, 2011) menunjukkan lima faktor dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan maka pelanggan tetap tertarik untuk menggunakan jasa bongkar muat yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang diberikan sama untuk semua pelanggan tanpa pilih kasih dan sikap yang simpatik. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu kebijakan atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan untuk menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang

Belawan dan Empati (*Emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Karyawan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Kehandalan (*Reliability*) pelayanan jasa bongkar muat oleh UBM Pelindo 1 menjadi faktor yang sangat penting bagi pelanggan karena merupakan penentu dalam produktivitas bongkar muat. Biaya sandar kapal didermaga selalu diperhitungkan oleh pelanggan sesuai kapasitasnya. Semakin handal UBM Pelindo 1 dalam menangani bongkar muat maka, semakin sedikit pula biaya operasional yang dikeluarkan oleh pelanggan jasa bongkar muat begitu pula sebaliknya.

Perkembangan perdagangan internasional yang sangat maju seperti sekarang ini memerlukan semakin banyak pula perusahaan bongkar muat yang didirikan baik oleh perusahaan perseorangan maupun perusahaan persekutuan sehingga menambah semakin ketatnya persaingan. Sejalan dengan semakin meningkatnya peranan perusahaan bongkar muat bagi perdagangan internasional, maka potensi pasar yang menyediakan jasa akan mengalami peningkatan pula. Potensi pasar yang semakin luas ini merupakan peluang bisnis bagi pengusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha yang dimilikinya.

Para pengusaha harus selalu berusaha agar perusahaannya mempunyai manajemen yang baik dan strategi pemasaran yang tepat dalam usahanya untuk merebut pasar yang ada. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen agar berhasil di pasar, sehingga semua kegiatan

perusahaan harus selalu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Perusahaan yang bergerak di bidang bongkar muat ini dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan dan perubahan-perubahan dari permintaan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan strategi pemasaran yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Persaingan antara pengusaha-pengusaha bongkar muat semakin lama semakin ketat dalam usahanya untuk memperebutkan pangsa pasar yang ada. Berbagai cara akan ditempuh perusahaan agar pelayanan jasanya lebih disukai oleh pelanggan. Agar dapat menentukan program pelayanan secara tepat, diperlukan pemahaman mengenai perilaku konsumen. Dengan memahami perilaku konsumen akan diketahui kebutuhan dan keinginan konsumen serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pemakaian jasa.

Beberapa fenomena yang terjadi pada pelayanan jasa bongkar muat adalah antara lain : PT. Pelindo 1 telah melakukan pelayanan bongkar muat secara handal sesuai dengan target perusahaan dan keinginan pelanggan. Kemudian Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 sendiri didukung dengan peralatan yang modern dan personil yang berkompetensi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Penempatan perlengkapan alat-alat berat dan alat pendukung lainnya juga berlokasi di workshop UBM Pelindo yang tidak jauh dari dermaga.

Berdasarkan fenomena ini seharusnya produktivitas Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 Cabang Belawan cukup baik dengan sumber daya yang dimiliki oleh Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 Cabang Belawan sebagaimana tersebut

diatas seharusnya memberikan persepsi yang positif bagi kepuasan pelanggan dan untuk memutuskan menggunakan jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 Cabang Belawan. Namun pada faktanya jumlah pengguna jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 Cabang Belawan ini belumlah maksimal, hal ini bisa dilihat dari alat bongkar muat MHC yang masih kurang memadai untuk menangani kapal yang mengangkut container dan curah kering sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan juga menyadari bahwa pelayanan kepelabuhan merupakan syarat utama sebagai ujung tombak dari bisnis atau usaha tersebut. Seperti perusahaan jasa pada umumnya, PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya didukung dengan program pengembangan karyawan yang efektif. Namun pada kenyataannya, PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan masih memiliki banyak kekurangan, seperti dari hasil prasarvei yang peneliti lakukan kepada beberapa pelanggan dan melalui kotak saran pelanggan bongkar muat yang memberikan komentar negatif terhadap sistem administrasi online yang bermasalah di sistem operator (TI) sehingga nota pembayaran untuk kepemilikan barang terhambat diproses yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari segi fasilitas, diketahui bahwa masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata ideal dalam penanganannya. Akibatnya proses bongkar muat memakan waktu lama dari waktu yang telah ditentukan.

Tabel 1.1 Rekap Laporan Utilisasi dan Kesiapan Alat Tahun 2017

NO	NAMA ALAT	2017		KETERANGAN
		RATA-RATA		
		Av	Ut	
1	Harbour Mobile Crane (HMC) Liebherr LHM 400			Terbakar
2	HMC Gotwald 01	96,81%	77,39%	Alat KSO
3	HMC Gotwald 02	98,17%	67,17%	Alat KSO
4	Excavator Komatsu PC 200-8	65,85%	3,38%	
5	Mobile Crane Grove RT880E	96,95%	0,51%	
6	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.02	99,37%	3,46%	
7	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.03	99,37%	0,88%	
8	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.04	99,37%	9,60%	
9	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.05	99,37%	3,93%	
10	Mobile Crane Grove RT540E No.01	83,93%	1,93%	Dipindahkan Ke UGK
11	Forklift Clark No.13 Kap 15 Ton	99,16%	0,00%	
12	Forklift Komatsu No.14 Kap 10 Ton	98,95%	0,43%	
13	Forklift Toyota No.15 Kap 3.5 ton	99,37%	0,08%	
14	Forklift Toyota No.16 kap 3.5 ton	58,40%	0,00%	

Sumber: PT. Pelabuhan Indonesia 1(Persero) Cabang Belawan

Ket : Av = Availability (kesiapan alat)

Ut = Utilisasi (kehandalan)

Tabel 1.2 Rekap Laporan Utilisasi dan Kesiapan Alat Tahun 2018

NO	NAMA ALAT	KODE ALAT	2018		KETERANGAN
			RATA-RATA		
			Av	Ut	
1.	HMC Gottwald 01 (Alat KSO)	GW01	98,26%	50,61%	Alat KSO
2.	HMC Gottwald 02 (Alat KSO)	GW02	96,78%	54,91%	Alat KSO
3.	HMC Liebherr LHM 280	HMC02	93,34%	27,13%	
4.	Excavator Komatsu PC 200-8	EXC01	58,38%	8,33%	
5.	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.02	MCR02	99,47%	1,80%	
6.	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.03	MCR03	97,02%	4,16%	
7.	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.04	MCR04	99,14%	2,95%	
8.	Mobile Crane Sennebogen 6130 No.05	MCR05	99,47%	8,48%	
9.	Mobile Crane Grove RT540E	MCR01	74,81%	1,86%	
10.	Forklift Clark No.13 Kap	FLT13	99,56%	0,19%	

	15 Ton				
11.	Forklift Komatsu No.14 Kap 10 Ton	FLT14	91,32%	1,31%	
12.	Forklift Toyota No.15	FLT15	80,58%	2,51%	
13.	Forklift Toyota No.16	FLT16	82,92%	4,74%	
6.	Grab Guven No. 01	GRB01	99,13%	13,75%	
7.	Grab Guven No. 02	GRB02	99,15%	10,80%	
8.	Grab Guven No. 03	GRB03	48,50%	4,17%	
9.	Grab Guven No. 04	GRB04	82,73%	7,69%	
10.	Hopper Guven No. 01	HPR01	49,74%	3,72%	
11.	Hopper Guven No. 01	HPR02	49,77%	2,66%	
12.	Hopper Guven No. 01	HPR03	33,33%	1,10%	
13.	Hopper Guven No. 01	HPR04	33,33%	1,10%	

Sumber. PT. Pelabuhan Indonesia I(Persero) Cabang Belawan

Ket : Av = Availability (kesiapan alat)

Ut = Utilisasi (kehandalan)

Tabel 1.3 Perlengkapan Penunjang Bongkar Muat Tahun 2018

No	Nama Alat	Ideal	Yang ada	Kondisi dalam %	Keterangan
1	Personil Operator	10	7	-	Kurang Tiga
2	Peralatan Bongkar Muat pupuk	10	9	90 %	Butuh Perbaikan
3	Handie Talkie	10	5	50%	Rusak Lima
4	Alat Pelindung Diri	10	9	90%	Kurang Satu

Sumber: PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan, (data diolah,2019)

Berdasarkan Tabel 1.1, 1.2, 1.3, dapat diketahui bagaimana kondisi *eksisting* fasilitas kegiatan bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang ternyata kondisinya masih belum memenuhi standar idealnya. Hal ini menyebabkan pengaruh terhadap lambatnya proses kerja bongkar muat sehingga menimbulkan tanggapan negatif dari para pelanggan.

Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah pelanggan dan rekapitulasi arus barang berdasarkan jenis kemasan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan :

Tabel 1.4 Jumlah Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan Tahun 2017 – 2018

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (2017)	Jumlah Pelanggan (2018)
1	Januari	22	19
2	Februari	25	27
3	Maret	30	28

4	April	29	30
5	Mei	32	32
6	Juni	33	35
7	Juli	33	33
8	Agustus	35	30
9	September	30	29
10	Oktober	30	29
11	November	32	30
12	Desember	24	23
	Jumlah	355	345

Sumber. PT. Pelabuhan Indonesia 1(Persero) Cabang Belawan

Tabel 1.5 Hasil Voice Of Customer (VOC) Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan Tahun 2019

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Merasa Puas	Pelanggan Merasa Kurang/Tidak Puas	Persentase
1	2017	355	331	24	93,2%
2	2018	345	317	28	91,9%
3	2019	336	303	33	90,2%

Sumber. PT. Pelabuhan Indonesia 1(Persero) Cabang Belawan

Berdasarkan Tabel 1.4, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan mengalami penurunan sebesar 10 pelanggan yang diperoleh dari pengurangan tahun 2017 dan 2018. Hal ini disebabkan oleh tingkat kepuasan pelanggan yang tidak sesuai harapan mereka. Hal ini pun didukung berdasarkan Tabel 1.5 bahwa persentase tingkat kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan cenderung menurun dalam 3 tahun terakhir.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas (Kelengkapan) dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bongkar Muat Barang Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.”

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka dirumuskan identifikasi masalah guna memudahkan pembahasan penelitian tersebut. Identifikasi masalah antara lain:

- a. Jumlah pengguna jasa bongkar muat ini belumlah maksimal, hal ini bisa dilihat dari berpindahnya beberapa pelanggan pengguna jasa bongkar muat Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 Cabang Belawan ke perusahaan jasa bongkar muat yang lain yang disebabkan fasilitas kelengkapan alat yang belum memadai sehingga diperlukan perbaikan dan penambahan alat bongkar muat serta pendekatan- pendekatan lainnya kepada pengguna jasa.
- b. Keluhan dari pelanggan bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi yang belum memuaskan sehingga memperlambat penotaan
- c. Fasilitas alat kegiatan bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang ternyata kondisinya masih belum memenuhi standar idealnya sehingga penanganan kegiatan bongkar muat masih belum efisien dan efektif
- d. Tingkat kepuasan pelanggan yang cenderung menurun selama 3 tahun terakhir

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang terpapar di atas diperoleh gambaran dimensi permasalahan yang begitu luas. Namun, menyadari adanya keterbatasan dana, waktu dan kemampuan, maka penulis memandang perlu memberi batasan masalah secara jelas dan terfokus. Selanjutnya penelitian dibatasi hanya pada masalah Fasilitas (Perlengkapan) dan Pelayanan (*Reliability*) Jasa Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ditetapkan di atas, selanjutnya perumusan masalah dalam penelitian ini diajukan dengan pertanyaan penelitian (*research questions*) sebagai berikut:

1. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan?
2. Apakah kualitas pelayanan (*Reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan?
3. Apakah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (*Reliability*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis fasilitas dan kualitas pelayanan (*reliability*) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

2). Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan bagi pihak PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan dalam memecahkan dan mengantisipasi masalah yang dihadapi perusahaan dalam kaitannya dengan masalah pemasaran langsung, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

b. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pemasaran langsung, kualitas pelayan dan kepuasan pelanggan bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti lainnya dalam melakukan pengembangan yang sama.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Eunike A.M. Warong (2015) dengan berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Blitung” hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Empaty* (X3), *Tangible* (X4) *Responsiveness* (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif. Sedangkan penelitian ini berjudul “Pengaruh Fasilitas (Perlengkapan) dan Kualitas Pelayanan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bongkar Muat Barang Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan”.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

1. Lokasi penelitian: pada penelitian terdahulu di PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Blitung, sedangkan penelitian ini pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
2. Waktu penelitian: penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2015 sedangkan penelitian ini tahun 2019.
3. Variabel Penelitian: pada penelitian terdahulu variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (Kehandalan), *Empaty* (Rasa Empati), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), Keinginan Layanan, dan Layanan yang memadai , Sedangkan pada penelitian ini variabel penelitiannya Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Menurut (Tjiptono F. , 2014) “Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen”. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Menurut (Kotler P. , 2016) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Sedangkan menurut (Daradjat, 2014), “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktivitas diperusahaan tersebut. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas

Menurut (Nirwana, 2014) beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu jasa, antara lain;

1. Desain fasilitas.
2. Nilai Fungsi
3. Estetika
4. Kondisi mendukung
5. Peralatan penunjang

Beberapa pendapat pada dasarnya memiliki pengertian yang sama. Fasilitas yang dimaksud pada penelitian ini adalah fasilitas bongkar muat pada PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan.

c. Indikator-Indikator Fasilitas

Menurut (Tjiptono F. , 2014), “Indikator fasilitas ada enam, yaitu:

- 1) Pertimbangan/perencanaan spasial
- 2) Perencanaan ruangan
- 3) Perlengkapan/perabotan
- 4) Tata cahaya dan warna
- 5) Unsur pendukung
- 6) Pengambilan keputusan

Indikator yang dimaksud pada penelitian ini adalah indikator fasilitas bongkar muat pada PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan

2 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar – benar mereka terima.

Menurut (Pakpahan, 2016), “Pelayanan (service) adalah semua aktivitas, manfaat, dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Menurut (Tjiptono, 2011), “Kualitas pelayanan adalah aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan”. Sementara menurut (Agung, 2013), kualitas layanan “berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan pelanggan sebagai inti dari kualitas jasa.

Dari pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan

yang dimaksudkan untuk memecahkan pertanyaan – pertanyaan yang diajukan konsumen.

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ServQual (*service quality*) seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (Greforius & Tjiptono, 2011) bahwa dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan, rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel dan pialang sekuritas.

ServQual (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman dkk (Greforius & Tjiptono, 2011) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Item skalanya yaitu:

- a. Kebersihan lingkungan pelabuhan/dermaga
 - b. Peralatan bongkar muat yang modern
 - c. Karyawan yang memiliki penampilan yang rapi
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurat yang tinggi. Item skalanya yaitu:
- a. Kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang
 - b. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
 - c. Kesesuaian prosedur dalam melakukan pelayanan bongkar muat
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan pelabuhan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Item skalanya yaitu:
- a. Mengusahakan pelanggan tetap mendapatkan informasi; misalnya kapan layanan itu akan dilaksanakan
 - b. Layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan
 - c. Keinginan untuk membantu pelanggan
 - d. Kesiapan untuk menanggapi keluhan pelanggan

4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
- a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan di masa yang akan datang.
 - c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopansantunan

yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada. Item skalanya yaitu:

- f. Karyawan yang membangkitkan kepercayaan pelanggan
 - g. Membuat pelanggan merasa aman dalam bertransaksi
 - h. Karyawan yang sangat santun
 - i. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Item skalanya yaitu:
- a. Memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual
 - b. Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan
 - c. Respon terhadap keluhan para pelanggan
 - d. Karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan

c. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono F. , 2015), “setiap perusahaan harus benar – benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan”, di antaranya:

1. Produksi Dan Konsumsi Terjadi Secara Simultan

Salah satu karakteristik unik jasa adalah tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat

bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.
- e. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”.

2. Intensitas Tenaga Kerja Yang Tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabelitas jasa yang dihasilkan. Faktor – faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain: pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi.

3. Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai

Karyawan *front-line* (garis depan) merupakan ujung tombak sistem penyampaian jasa. Agar mereka dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi – fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (crane, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi (misalnya, prosedur operasi). Selain itu, tidak kalah pentingnya adalah unsur

pemberdayaan (*empowerment*) baik menyangkut karyawan *front-line* (garis depan) atau manajer.

4. Gap Komunikasi

Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Gap – gap komunikasi tersebut bisa berupa:

- a. Penyedia jasa memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b. Penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi yang akurat kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.
- c. Pesan komunikasi penyedia jasa tidak dipahami pelanggan.
- d. Penyedia jasa tidak memperhatikan atau tidak segera menanggapi keluhan atau saran pelanggan.

5. Memperlakukan Semua Pelanggan Dengan Cara Yang Sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing – masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*). sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut jasa yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia jasa dalam hal memahami kebutuhan spesifik pelanggan secara individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima.

6. Perluasan atau Pengembangan Jasa Secara Berlebihan

Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru atau menyempurnakan jasa lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari layanan yang buruk. Di sisi lain, bila terlalu banyak jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah – masalah seputar standar kualitas jasa, baik dari segi fitur, keunggulan, maupun tingkat kualitasnya.

7. Visi Bisnis Jangka Pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar – besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah bank untuk menekan biaya dengan cara menutup sebagian cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para nasabahnya, yang pada gilirannya bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan persepsi negatif terhadap kualitas jasa bank bersangkutan.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu,

pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menurut (Tjiptono, 2015), “Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian”. Ekspektasi ini dapat terbentuk sebagai hasil pengaruh beraneka faktor, seperti iklan, pengalaman sebelumnya, komunikasi word of mouth, janji wiraniaga dan seterusnya.

Menurut (Pakpahan, 2016), “kepuasan adalah : Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan”. Bagaimana pembeli membentuk harapannya, yaitu dari pengalaman, komentar orang lain, janji dan informasi dari pemasar serta informasi dari pesaing. Menurut (Oliver, 2015), “kepuasan pelanggan dirumuskan “sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan”.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan

sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk atau jasa, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk atau jasa tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan dan nilai – nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikan nilai *Superior* kepada mereka, dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.

b. Faktor-faktor kepuasan pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2015), “Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, variable, inseparable dan perishable, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut :

1. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan”.

Pelanggan yang puas berpotensi menjadi pelanggan yang loyal. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang erat dengan perusahaan.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler P. , 2016), ada empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media

yang digunakan bisa berupa kotak saran, komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain – lain.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan kinerja industri saingannya.

3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayaran)

Pelanggan bayaran adalah menyuruh orang berpura – pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik – titik kuat maupun titik – titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayaran melaporkan apakah waktu wiraniaga tersebut menanggapi dengan baik atau tidak.

4. Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan barang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya), sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

Tabel 2.1. Mapping Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	(Warong, 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Bitung	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linier Berganda	Bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari <i>Reliability</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), <i>Emphaty</i> (X3), <i>Tangible</i> (X4), <i>Responsiveness</i> (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif
2	(Ferdinand, 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa servis Pada Bengkel AUTO 2000 di Jalan Sisimangaraja No. 8 Medan	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linier Berganda	Bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari <i>Reliability</i> (X1), <i>Assurance</i> (X2), <i>Emphaty</i> (X3), <i>Tangible</i> (X4), <i>Responsiveness</i> (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif

3	(Alvionita, 2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang USU	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	Analisis Regresi Linier Berganda	Bahwa variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang USU
4	(Triswan, 2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i> secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Makassar Timur

5	(Aulia, 2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> yang di uji F dilihat bahwa kepuasan pengguna jasa memiliki pengaruh positif pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar
6	(Andari, 2017)	Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung Apung Rowo Jombor Klaten	Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	Analisis Regresi Linier Berganda	Bahwa Harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Apung Rowo Jombor Klaten

7	(Rahmah, 2018)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hairos Waterpark Medan	Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linier Berganda	Bahwa adanya pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos Waterpark Medan
---	----------------	---	----------------------------------	----------------------------------	---

Sumber: Data diolah (2020)

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah pondasi utama dimana sepenuhnya proyek penelitian ditujukan, dimana hal ini merupakan jaringan hubungan antara variabel yang secara logis diterangkan dan dikembangkan dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara, observasi, dan survey literatur.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas merupakan aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan yang tujuannya adalah memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Apabila produsen ingin tetap bertahan dipasar, maka harus menyediakan fasilitas yang bagus. Menurut Tjiptono dalam (Moha & Loindong, 2016), fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. Sehingga fasilitas ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

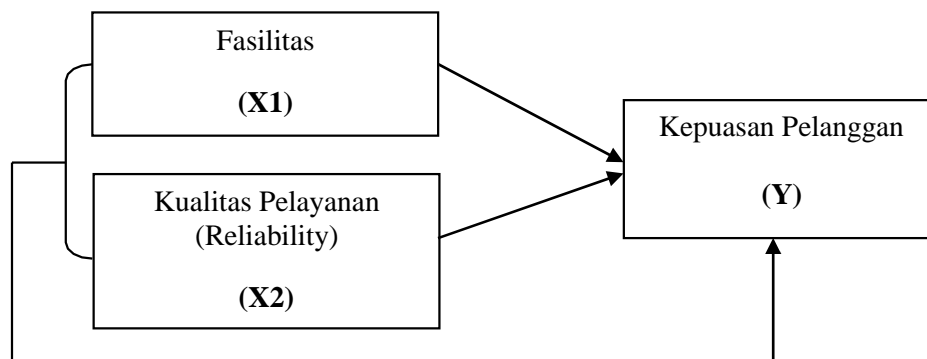
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam suatu pelayanan. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang dirasakan adalah konsumen, karena konsumen yang mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila produsen ingin tetap bertahan dipasar, maka harus memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas baik. Menurut Wijaya dalam (Moha & Loindong, 2016), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Segala aktivitas pelayanan yang dilakukan perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berbagai pengertian dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti membuat suatu hubungan dari variabel-variabel di atas yang bentuknya berasal dari perumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian yang digambarkan menjadi sebuah kerangka konseptual penelitian yaitu:

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber : Diolah penulis, 2019



D. Hipotesis

Berdasarkan analisis antara landasan teori, kerangka konseptual terhadap perumusan masalah maka hipotesis atau jawaban sementara dari permasalahan dalam penelitian ini yang diajukan yaitu :

1. Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
2. Kualitas Pelayanan (*Reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (*Reliability*) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dan dengan pendekatan asosiatif. Menurut (Manullang & Pakpahan, 2014), “Analisis data asosiatif adalah analisis data yang bertujuan menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan di Jalan Kapten R Sulian No.1 Belawan, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2020 sampai dengan September 2020.

Tabel 3.1. Skedul Proses Penelitian

Keterangan	Tahun 2020																				
	Mei				Juni				Juli				Agustus				September				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Pengajuan Judul	■																				
Penyusunan & Bimbingan Proposal		■	■	■	■																
Seminar Proposal						■	■														
Perbaikan/ACC Proposal								■	■												
Pengumpulan Data										■	■										
Pengolahan Data												■	■								
Bimbingan Skripsi														■	■	■	■	■	■		
Meja Hijau																				■	■

Sumber : Penulis, 2020

C. Populasi dan Sampel

Menurut (Manullang & Pakpahan, 2014), “Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sudah menggunakan jasa bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan pada tahun 2018 yang berjumlah 345 pelanggan.

Teknik penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Dimana rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Populasi (N) sebanyak 345 pelanggan dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10 %, maka jumlah sampel (n) adalah:

$$n = \frac{345}{1 + 345(0,1)^2} = 77,52 \text{ responden} = 78 \text{ responden (dibulatkan)}$$

Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 78 orang (bisa mewakili perusahaan) yang menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Cabang Belawan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan teknik *Non Probability sampling*

melalui *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan Sampel tidak dipilih secara acak tetapi peneliti dapat memilih orang-orang yang ditemui pada saat peneliti mengumpulkan data dilapangan. Cara ini dipilih karena selain meringankan pekerjaan, juga lebih memberikan jaminan yang lebih besar bahwa setiap unit elementer mempunyai peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel.

D. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, variabel – variabel yang dioperasionalkan adalah semua variabel yang telah dirumuskan. Variabel penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel Bebas (X_1) : Fasilitas

Fasilitas dalam penelitian ini adalah sumber daya fisik berupa perlengkapan alat bongkar muat yang diberikan oleh PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan ke pelanggan

2. Variabel Bebas (X_2) : Kualitas Pelayanan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah semua aktivitas, manfaat, dan kepuasan yang ditawarkan oleh PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan kepada pelanggan

3. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan dari PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

Untuk lebih jelasnya mengenai operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada table 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen. (Tjiptono F. , 2014)	a. Pertimbangan/ perencanaan spasial b. Perencanaan ruangan c. Perlengkapan/ perabotan d. Tata cahaya dan warna e. Unsur pendukung f. Pengambilan keputusan (Tjiptono F. , 2014)	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut atribut pelayanan suatu perusahaan. (Tjiptono, 2011)	a. Berwujud (<i>Tangible</i>) b. Empati (<i>Empaty</i>) c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Keandalan (<i>Reliability</i>) e. Jaminan (<i>Assurance</i>) (Tjiptono F. , 2014)	Skala Likert
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. (Tjiptono F. , 2014)	a. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (Tjiptono F. , 2019)	Skala Likert

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah:

1. Daftar pertanyaan (*questionnaire*), yaitu data yang didapatkan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden. Menurut (Manullang & Pakpahan, 2014), "Kuesioner adalah pertanyaan/ pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti".
2. Studi dokumentasi, yaitu data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah data kuantitatif, sedangkan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder.
 - a. Data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih di lokasi penelitian. Data primer didapatkan secara langsung melalui wawancara langsung dan penyebaran angket.
 - b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal-jurnal penelitian, majalah, dan situs internet untuk mendukung penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

1). Uji Kualitas data

a. Uji Validitas.

Uji validitas berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas dihitung dengan menggunakan korelasi product moment.

(Sugiyono, 2014) mensyaratkan nilai r yang diperoleh dikonsultasikan dengan nilai r kritis = 0,30 Pada taraf signifikan 5% , jika r hitung $\geq r$ kritis maka data valid jika r hitung $\leq r$ kritis maka data tidak valid.

b. Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama sehingga instrumen penelitian tersebut telah dianggap benar. Pengujian ini menentukan konsistensi atas suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas menggunakan Alpa Cronbach. Menurut (Manullang & Pakpahan, 2014), syarat minimum untuk nilai Cronbach Alpa adalah 0,6. Jika nilai Cronbach Alpa diatas 0,6 maka pertanyaan dinyatakan Reliabel.

2). Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik (Manullang & Pakpahan, 2014). Jika model adalah model yang baik, maka data yang dianalisis layak untuk dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis. Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak digunakan dalam penelitian Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi, agar didapat perkiraan yang tidak

biasa dan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Manullang & Pakpahan, 2014). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Dikatakan normal apabila pada scatter plot terlihat titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal. Untuk pendekatan kolmogrov-smirnov dikatakan variabel residual berdistribusi normal apabila nilai Asymp.sig. (2-tailed) diatas nilai signifikan (0,05).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Jika variasi residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Manullang & Pakpahan, 2014).

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik Scatterplot dengan ketentuan dari grafik yang disajikan terlihat titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y hal ini berarti tidak terjadi

heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak di pakai (Situmorang & Lutfi, 2014).

c. Uji Multikolinieritas

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala *multikolinieritas* dapat dilihat dari besarnya nilai *tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* melalui program *SPSS*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variable independen lainnya. Nilai umum yang bisa dipakai adalah nilai *Tolerance* > 0,1 atau nilai *VIF* < 5, maka tidak terjadi multikolinieritas (Situmorang & Lutfi, 2014).

3). Uji Kesesuaian (*Test Goodness of Fit*)

a. Regresi Linier berganda

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis statistik regresi linier berganda. Regresi Linear Berganda ditujukan untuk menentukan hubungan linear antar beberapa variabel bebas dengan variabel terikat. Persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pelanggan
a	= Konstanta
b ₁ ,b ₂	= coefisient
X ₁	= Fasilitas (Perlengkapan)

X_2 = Kualitas Pelayanan (Reliability)

e = Standar error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.

b. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Uji - T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen. kriteria pengujiannya adalah:

$H_0 : b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut (Manullang & Pakpahan, 2014), Kriteria pengambilan keputusan adalah:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X_1, X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)

secara serentak. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F_{tabel} dengan F_{hitung} . Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$, artinya secara serentak tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya secara serentak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menurut (Manullang & Pakpahan, 2014), kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$

4). Koefisien Determinasi

Uji R^2 atau koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Dalam koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bias dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Dalam nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel bebas menjelaskan variasi amat terbatas. Tapi jika hasil mendekati angka 1 berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh yang terjadi dapat dihitung dengan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan

PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) pada awalnya masa penjajahan Belanda adalah perusahaan dengan nama “Haven Bedrijf”. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, pada periode 1945-1950, perusahaan berubah status menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan status Perusahaan Negara Pelabuhan disingkat dengan nama PNP.

Periode 1969-1983, PN Pelabuhan berubah menjadi Lembaga Pengusaha Pelabuhan dengan nama Badan Pengusahaan Pelabuhan disingkat BPP. Pada tahun 1983, berdasarkan peraturan pemerintah No. 11 Tahun 1983 Badan Pengusaha Pelabuhan (BPP) dirubah menjadi Perusahaan Umum Pelabuhan I disingkat Perumpel I, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 1991 Perumpel I berubah status menjadi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero).

Perusahaan berkedudukan dan berkantor pusat di Jalan Krakatau Ujung No. 100 Medan, Sumatera Utara. PT. Pelabuhan Indonesia I sebagai terminal petikemas domestik secara keseluruhan beroperasi di Belawan, Sumatera Utara karena lokasi yang dekat dengan Pelabuhan Belawan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2001, kedudukan, tugas

dan kewenangan Menteri Keuangan selaku pemegang saham pada perseroan terbatas dialihkan kepada Menteri BUMN Republik Indonesia, sedangkan Pembinaan Teknis Operasional berada ditangan Departemen Perhubungan Republik Indonesia dan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Terminal Petikemas Domestik Belawan dibangun Tahun 1980 pada areal hasil urukan seluas \pm 30 hektar, dan diresmikan pemakaiannya oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 17 Maret 1987. Pengembangan Pelayanan Petikemas di Belawan dilaksanakan secara bertahap baik dari sisi organisasi maupun sisi pelayanan, yaitu dimulai dari bentuknya Divisi Unit Terminal Petikemas dibawah organisasi Cabang Pelabuhan Belawan pada tanggal 1 September 1984 dan mulai beroperasi melayani bongkar muat dengan Crane kapal pada tanggal 10 Februari 1985.

Divisi Unit Terminal Petikemas Cabang Pelabuhan Belawan beroperasi secara penuh sebagai Terminal Petikemas setelah dilengkapi 2 Unit Container Crane pada Maret 1987. Kemudian berdasarkan keputusan Direksi PT (Persero) Pelabuhan Indonesia 1 Nomor:OT.09/I/I/PI-98 tanggal 16 Januari 1998 ditetapkan struktur organisasi dan tata kerja unit terminal petikemas. Sejak saat itu divisi pada Cabang Pelabuhan secara resmi berubah status menjadi Unit Usaha Mandiri dari PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) dengan nama Unit Usaha Terminal Petikemas disingkat UTPK Belawan. Selanjutnya tahun 2003 struktur organisasi unit UTPK Belawan disempurnakan melalui keputusan Direksi Nomor: PR.01 /1/4/PI-03 tanggal

7 Februari 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pada Cabang Pelabuhan.

Pada tahun 2009 UPTK Belawan berubah menjadi PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Belawan International Container Terminal (BICT). Kemudian pada tahun 2014 dilakukan pemisahan antara Pelayanan Terminal Domestik dan Internasional, melalui pembentukan Unit Terminal Petikemas Domestik dan Internasional, melalui pembentukan Unit Terminal Petikemas Domestik Belawan yang berdasarkan pada keputusan direksi PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Nomor: PR.0211/24/PI-L4.TU tanggal 13 Juni 2014.

b. Visi Misi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan

1) Visi

Visi : “Menjadi gerbang utama Indonesia ke jaringan logistik global”.

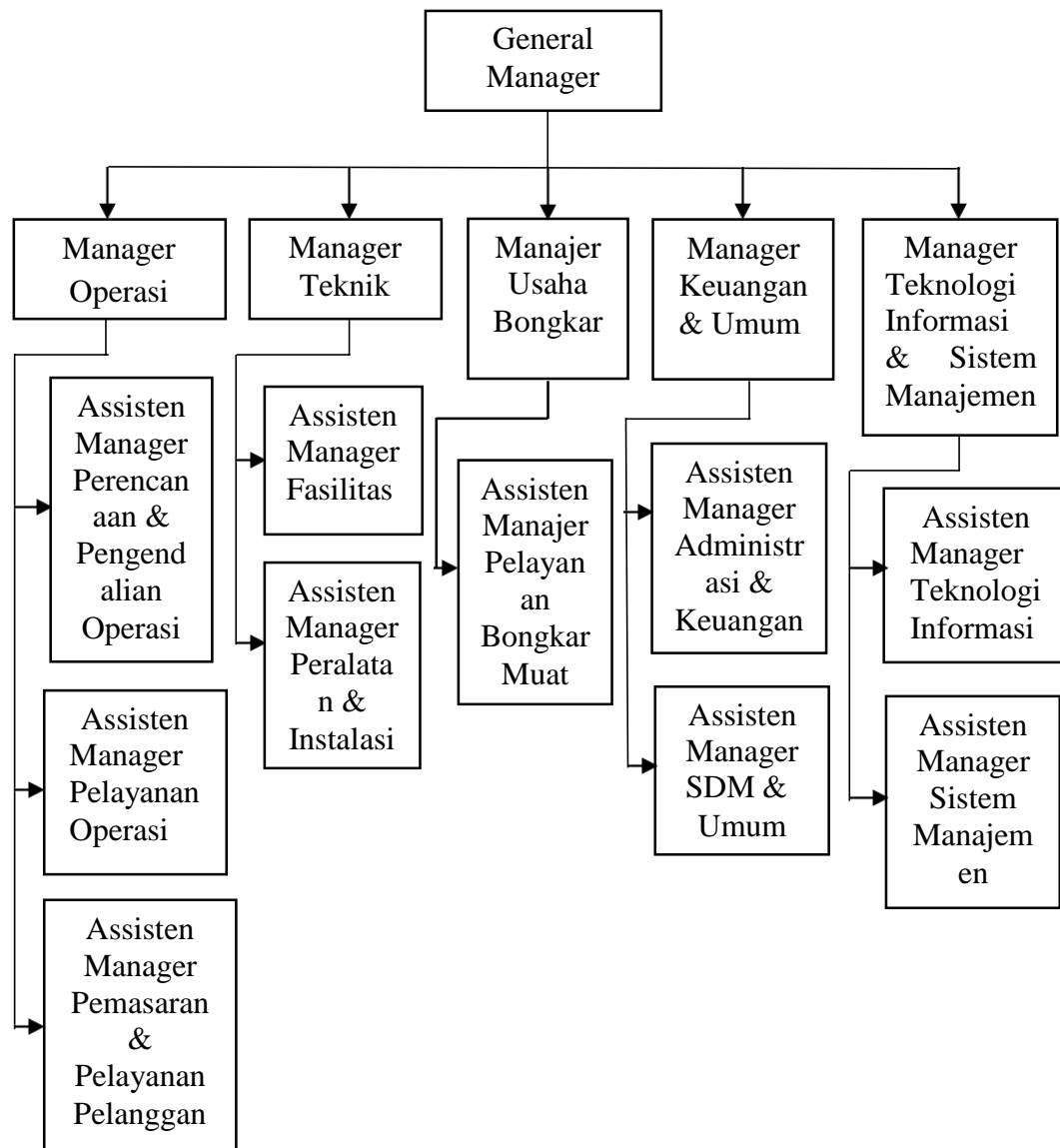
2) Misi

Misi : “Menyediakan jasa kepelabuhanan & maritim yang handal & terintegrasi dengan kawasan industri untuk mendukung jaringan logistik Indonesia & global dengan memaksimalkan manfaat ekonomi Selat Malaka”.

2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi disusun untuk membantu pencapaian tujuan organisasi dengan lebih efektif. Struktur organisasi juga menentukan seluruh tugas pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab menjalankan masing-masing tugas sesuai dengan bidangnya. Struktur

organisasi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan

Sumber : Diolah Penulis (2020)

Berdasarkan struktur organisasi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan berikut ini akan diuraikan tugas/wewenang dan tanggung jawab pada setiap bagian yang ada di dalam struktur organisasi tersebut.

a. *General Manager*

- 1) Pemimpin tertinggi di perusahaan yang menetapkan langkah-langkah pokok dalam melaksanakan kebijakan dan sasaran-sasaran perusahaan.
- 2) Menyetujui dan menandatangani surat-surat penting yang berkenaan dengan perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional perusahaan serta kontinuitas kegiatan perusahaan.

b. *Manager Operasi*

- 1) Bersama *General Manager* membantu menyusun sasaran, rencana kerja, dan anggaran yang merupakan bagian rencana kerja dan anggaran perusahaan.
- 2) Memberikan penugasan, pengendalian dan penilaian kerja pada masing-masing divisi.
- 3) Membantu *General Manager* dalam melaksanakan kegiatan operasional.
- 4) Memimpin penyelenggaraan pengelolaan data dan informasi.

c. *Manager Teknik*

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan penyiapan fasilitas, rencana induk pelabuhan dan pengelolaan lingkungan.
- 2) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan penyiapan peralatan dan instalasi.

d. *Manajer Usaha Bongkar*

- 1) Mengontrol dan menjaga kelancaran kegiatan bongkar muat.

- 2) Merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan program keselamatan penerimaan dan penyerahan barang.

e. Manager Keuangan dan Umum

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan dan administrasi sumber daya manusia, ketatausahaan dan kerumahtanggaan.
- 2) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan tata usaha, rumah tanggan dan keprotokolan.
- 3) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan hukum dan humas.

f. Manager Teknologi Informasi & Sistem Manajemen

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pengoperasian dan pemeliharaan sistem dan teknologi informasi serta CCTV.
- 2) Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi.

g. Assisten Manager Perencanaan & Pengendalian Operasi

- 1) Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 2) Menyusun master plan sesuai RAKP area.
- 3) Memantau realisasi RAKP termasuk breakdown dan monitor melalui Smart One.
- 4) Mengelola proses pemantauan, pemetaan, pemutakhiran data jaringan serta pelanggan.

h. Assisten Manager Pelayanan Operasi

- 1) Mengendalikan realisasi anggaran dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.
- 2) Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 3) Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
- 4) Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik.

i. Assisten Manager Pemasaran & Pelayanan Pelanggan.

- 1) Mengendalikan realisasi anggaran dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.
- 2) Mengusulkan kebutuhan sumber daya baik SDM maupun sarana dan prasarana untuk kepentingan di lingkungan Divisi Operasi.
- 3) Merencanakan, menetapkan, mengendalikan, menganalisis dan mengevaluasi serta melaporkan kegiatan pelayanan jasa kapal, pelayanan jasa barang, pelayanan jasa terminal, rupa-rupa usaha, pemasaran, kerja sama dan peningkatan usaha.

j. Assisten Manager Fasilitas.

- 1) Mengendalikan fungsi pelayanan dan SDM.
- 2) Mengelola sarana kerjafasilitas kantor.
- 3) Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
- 4) Mengendalikan anggaran operasi dan anggaran investasi area.
- 5) Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.

k. Assisten Manager Peralatan & Instalasi.

- 1) Melakukan analisa dan evaluasi energi.

- 2) Menangani akurasi transaksi energi listrik internal perusahaan dengan Unit lain dan pelanggan.
 - 3) Mengontrol segala peralatan dan juga seluruh instalasi yang diperlukan untuk mendukung peningkatan kinerja perusahaan.
 - 4) Mengendalikan anggaran perawatan peralatan perusahaan.
 - 5) Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- l. Assisten Manajer Pelayanan Bongkar Muat
- 1) Membuat pengembangan operasi dalam jangka panjang dan jangka pendek.
 - 2) Mengatur anggaran dan mengelola biaya.
 - 3) Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
 - 4) Meningkatkan sistem operasional, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi misi perusahaan.
- m. Assisten Manager Administrasi & Keuangan.
- 1) Menyelenggarakan ketatausahaan keuangan.
 - 2) Menyelenggarakan administrasi kas/bank, nota penjualan, utang-piutang, perpajakan, lalu lintas keuangan, persediaan, penghapusan aktiva tetap dan dokumentasi bukti-bukti kekayaan perusahaan.
 - 3) Mengkoordinasi penyusunan rencana kerja manajemen dan anggaran perusahaan (RKAP) serta pelaporannya secara periodik.
- n. Assisten Manager SDM & Umum.
- 1) Merencanakan, menetapkan, mengendalikan, menganalisis dan mengevaluasi serta melaporkan kebijakan kegiatan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia.

- 2) Mengendalikan, menganalisis dan mengevaluasi sistem kepegawaian, penilaian kinerja pegawai, umum, pengelolaan Kantor Pusat.
 - 3) Mengendalikan pengadaan barang dan jasa sesuai dengan arah dan sasaran serta strategi bisnis perusahaan yang telah ditetapkan dalam Master Plan perusahaan
- o. Assisten Manager Teknologi Informasi.
- 1) Merencanakan strategi implemtasi atas kebijakan perusahaan
 - 2) Memastikan semua sistem IT dapat berjalan dengan lancar
 - 3) Memonitor pelaksanaan strategi dan kebijakan agar sesuai dengan kebijakan perusahaan
 - 4) Menyediakan layanan dan pengembangan dalam lingkup IT dan komunikasi.
- p. Assisten Manager Sistem Manajemen.
- 1) Mengelola fungsi kehumasan.
 - 2) Melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan aset jaringan distribusi respon time, recovery time dan jumlah gangguan
 - 3) Mengendalikan proses pengadaan barang dan jasa

3. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 78 orang responden untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini

mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, biaya bongkar muat perusahaan dalam satu bulan, klasifikasi perusahaan, barang atau muatan yang dibongkar, biaya standart didermaga, dan lama menggunakan jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	S2	8	10,2%
2	S1	29	37,2%
3	D3	17	21,8%
4	SLTA	24	30,8%
	Total	78	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2020

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang menjadi responden adalah dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 37,2% dari total responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Bongkar Muat Perusahaan

Dalam Satu Bulan

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Biaya Bongkar Muat Perusahaan Dalam Satu Bulan

No	Biaya Bongkar Muat Perusahaan Dalam Satu Bulan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	≤ Rp. 15.000.000	18	23,1%
2	Rp. 15.000.000 – Rp. 50.000.000	14	18,0%
3	Rp. 51.000.000 – Rp. 100.000.000	38	48,7%
4	Rp. 101.000.000 – Rp. 500.000.000	0	0%

5	Rp. 501.000.000 – Rp. 1.000.000.000	8	10,2%
6	≥ Rp. 1.000.000.000	0	0%
	Total	78	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2020

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang menjadi responden memiliki biaya bongkar muat perusahaan dalam satu bulan sebesar Rp. 51.000.000 – Rp. 100.000.000, yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 48,7% dari total responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Klasifikasi Perusahaan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Klasifikasi Perusahaan

No	Klasifikasi Perusahaan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Perusahaan Pabrik/Manufaktur	46	59,0%
2	Perusahaan Kontruksi	13	16,7%
3	Perusahaan Jasa Bongkar Muat/Ekspedisi/Shipping Agency	10	12,8%
4	Lainnya	9	11,5%
	Total	78	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2020

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang menjadi responden memiliki klasifikasi perusahaan sebagai perusahaan pabrik/manufaktur, yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 59,0% dari total responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Barang Atau Muatan Yang Dibongkar

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Barang Atau Muatan Yang Dibongkar

No	Barang Atau Muatan Yang Dibongkar	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Kontainer	22	28,2%
2	Alat Berat	9	11,5%
3	General Cargo	12	15,4%
4	Curah Cair	3	3,9%
5	Curah Kering	32	41,0%
	Total	78	100%

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang menjadi responden adalah dengan barang atau muatan yang dibongkar berupa curah kering yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 41,0% dari total responden.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Standart Didermaga Perbulan

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Biaya Standart Didermaga Perbulan

No	Biaya Standart Didermaga Perbulan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Rp. 20.000.000 – Rp. 100.000.000	32	41,0%
2	Rp. 101.000.000 – Rp. 250.000.000	37	47,5%
3	Rp. 251.000.000 – Rp. 500.000.000	9	11,5%
4	Rp. 501.000.000 – Rp 750.000.000	0	0%
5	≥ Rp. 751.000.000	0	0%
	Total	78	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2020

Pada tabel 4.5 dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang menjadi responden dengan

biaya standart didermaga perbulan Rp. 101.000.000 – Rp. 250.000.000, yaitu sebanyak 37 orang atau sebesar 47,5% dari total responden.

- f. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan

No	Lama Menggunakan Jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	≤ 2 Tahun	14	17,9%
2	2 – 5 Tahun	16	20,5%
3	6 – 10 Tahun	8	10,3%
4	11 – 15 Tahun	16	20,5%
5	≥ 15 Tahun	24	30,8%
	Total	78	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2020

Pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang menjadi responden dengan lama menggunakan jasa usaha bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan \geq 15 Tahun, yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 30,8% dari total responden.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan sebagai hasil penyebaran angket kepada pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan sebanyak 78 orang. Dengan jumlah butir-butir pernyataan seluruhnya adalah 24 item, terdiri dari pernyataan Variabel X1 (Fasilitas), Variabel X2 (Kualitas Pelayanan), Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan

terdapat 5 (lima) skala pengukuran alternatif jawaban butir-butir pernyataan, yaitu :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Dalam menjawab permasalahan penelitian kiranya diuraikan karakteristik sumber datanya, sehingga data yang digunakan untuk menjawab pernyataan tersebut lebih akurat. Untuk maksud tersebut penulis akan menguraikan karakteristik responden berdasarkan hasil analisis kuesioner yang terdapat dilampiran. Jawaban-jawaban yang diperoleh akan diuraikan pada tabel berikut:

a) Variabel Fasilitas (X1)

Fasilitas diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 8 (delapan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.7 Distribusi responden tentang fasilitas perlengkapan alat bongkar muat dapat bekerja dengan baik

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	20,5	20,5	20,5
KS	28	35,9	35,9	56,4
S	32	41,0	41,0	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, yang tidak setuju sebanyak 16 orang (20,5%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 28 orang (35,9%), setuju sebanyak 32 orang (41,0%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (2,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang fasilitas perlengkapan alat bongkar muat dapat bekerja dengan baik mudah dijangkau mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.8 Distribusi responden tentang jumlah alat berat sesuai dengan kebutuhan

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	20,5	20,5	20,5
KS	22	28,2	28,2	48,7
S	32	41,0	41,0	89,7
SS	8	10,3	10,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang (20,5%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 22 orang (28,2%), setuju sebanyak 32 orang (41,0%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (10,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang jumlah alar berat sesuai dengan kebutuhan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.9 Distribusi responden tentang perlengkapan penunjang bongkar muat dapat bekerja dengan baik

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	22	28,2	28,2	46,2
S	34	43,6	43,6	89,7
SS	8	10,3	10,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang (14,9%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 22 orang (28,2%), setuju sebanyak 34 orang (43,6%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (10,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang perlengkapan penunjang bongkar muat dapat bekerja dengan baik mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.10 Distribusi responden tentang jumlah perlengkapan penunjang bongkar muat sesuai dengan kebutuhan

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	27	34,6	34,6	48,7
S	32	41,0	41,0	89,7
SS	8	10,3	10,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (14,1%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (34,6%),

setuju sebanyak 32 orang (41,0%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (10,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju jumlahl perlengkapan penunjang bongkar muat sesuai dengan kebutuhan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.11 Distribusi responden tentang peralatan bongkar muat yang modern

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	27	34,6	34,6	48,7
S	35	44,9	44,9	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (14,1%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (34,6%), setuju sebanyak 35 orang (44,9%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (6,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang peralatan bongkar muat yang modern mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.12 Distribusi responden tentang daya angkat alat berat dapat beroperasi sesuai dengan SWL (*Safe Working Load*)

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	20,5	20,5	20,5
KS	15	19,2	19,2	39,7
S	46	59,0	59,0	98,7
SS	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang (20,5%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 15 orang (19,2%), setuju sebanyak 46 orang (59,0%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (1,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang daya angkat alat berat dapat beroperasi sesuai dengan SWL (*Safe Working Load*) mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.13 Distribusi responden tentang lokasi parkir alat berat dekat dengan dermaga

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	27	34,6	34,6	52,6
S	35	44,9	44,9	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang (17,9%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (34,6%),

setuju sebanyak 35 orang (44,9%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (2,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang lokasi parkir alat berat dekat dengan dermaga mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.14 Distribusi responden tentang mekanik alat berat selalu *stand by* dan siap apabila terjadi kerusakan alat-alat bongkar muat

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	27	34,6	34,6	48,7
S	34	43,6	43,6	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (14,1%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (34,6%), setuju sebanyak 34 orang (43,6%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang mekanik alat berat selalu *stand by* dan siap apabila terjadi kerusakan alat-alat bongkar muat mendukung kepuasan pelanggan.

b) Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 8 (delapan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan

persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.15 Distribusi responden tentang perusahaan mampu melayani kegiatan bongkar muat dari kapal ke dermaga atau sebaliknya sesuai dengan target perusahaan

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	17	21,8	21,8	21,8
KS	18	23,1	23,1	44,9
S	42	53,8	53,8	98,7
SS	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang (21,8%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 18 orang (23,1%), setuju sebanyak 42 orang (53,8%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (1,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang perusahaan mampu melayani kegiatan bongkar muat dari kapal ke dermaga atau sebaliknya sesuai dengan target perusahaan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.16 Distribusi responden tentang waktu pelayanan bongkar muat dilakukan sesuai dengan standart perusahaan dan yang berlaku di Pelabuhan Belawan

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	13	16,7	16,7	16,7
KS	24	30,8	30,8	47,4
S	36	46,2	46,2	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang (16,7%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 orang (30,8%), setuju sebanyak 36 orang (46,2%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (6,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang waktu pelayanan bongkar muat dilakukan sesuai dengan standart perusahaan dan yang berlaku di Pelabuhan Belawan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.17 Distribusi responden tentang pekerjaan bongkar muat diatas kapal diawasi oleh seorang foreman

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	10,3	10,3	10,3
KS	31	39,7	39,7	50,0
S	34	43,6	43,6	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas, yang tidak setuju sebanyak 8 orang (10,3%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 31 orang (39,7%), setuju sebanyak 34 orang (43,6%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (6,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang pekerjaan bongkar muat diatas kapal diawasi oleh seorang foreman mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.18 Distribusi responden tentang staf melayani dengan ramah dan menyenangkan

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	7,7	7,7	7,7
KS	31	39,7	39,7	47,4
S	38	48,7	48,7	96,2
SS	3	3,8	3,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (7,7%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 31 orang (39,7%), setuju sebanyak 38 orang (48,7%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (3,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang staf melayani dengan ramah dan menyenangkan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.19 Distribusi responden tentang staf menggunakan bahasa dengan sangat sopan

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	12,8	12,8	12,8
KS	27	34,6	34,6	47,4
S	35	44,9	44,9	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.19 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (12,8%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (34,6%), setuju sebanyak 35 orang (44,9%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang staf menggunakan bahasa dengan sangat sopan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.20 Distribusi responden tentang operator tepat waktu dalam setiap memulai pekerjaan dan mengakhirinya

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	28	35,9	35,9	50,0
S	37	47,4	47,4	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (14,1%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 28 orang (35,9%),

setuju sebanyak 37 orang (47,4%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (2,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang operator tepat waktu dalam setiap memulai pekerjaan dan mengakhirinya mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.21 Distribusi responden tentang tepat waktu dalam penerbitan nota pelayanan bongkar muat

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	15,4	15,4	15,4
KS	30	38,5	38,5	53,8
S	33	42,3	42,3	96,2
SS	3	3,8	3,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.21 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (15,4%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 30 orang (38,5%), setuju sebanyak 33 orang (42,3%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (3,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang tepat waktu dalam penerbitan nota pelayanan bongkar muat mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.22 Distribusi responden tentang perusahaan memperhatikan terhadap setiap keluhan

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	13	16,7	16,7	16,7
KS	24	30,8	30,8	47,4
S	35	44,9	44,9	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.22 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang (16,7%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 orang (30,8%), setuju sebanyak 35 orang (44,9%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang perusahaan memperhatikan terhadap setiap keluhan mendukung kepuasan pelanggan.

c) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 8 (delapan) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.23 Distribusi responden tentang saya memutuskan untuk tetap menggunakan jasa pelayanan bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	12,8	12,8	12,8
KS	27	34,6	34,6	47,4
S	32	41,0	41,0	88,5
SS	9	11,5	11,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.23 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (12,8%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (34,6%), setuju sebanyak 32 orang (41,0%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang (11,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya memutuskan untuk tetap menggunakan jasa pelayanan bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.24 Distribusi responden tentang dengan menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan maka saya telah menjatuhkan pilihan produk jasa bongkar muat terbaik

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	19	24,4	24,4	24,4
KS	24	30,8	30,8	55,1
S	33	42,3	42,3	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.24 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 19 orang (24,4%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 orang (30,8%), setuju sebanyak 33 orang (42,3%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (2,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan maka saya telah menjatuhkan pilihan produk jasa bongkar muat terbaik mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.25 Distribusi responden tentang saya akan menyarankan kepada perusahaan lain agar memakai jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	18	23,1	23,1	23,1
KS	22	28,2	28,2	51,3
S	33	42,3	42,3	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.25 diatas, yang tidak setuju sebanyak 18 orang (23,1%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 22 orang (28,2%), setuju sebanyak 33 orang (42,3%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (6,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya akan menyarankan kepada perusahaan lain agar memakai jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.26 Distribusi responden tentang saya menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan karena nilai dan citra pelayanannya yang bagus

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	23	29,5	29,5	47,4
S	35	44,9	44,9	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.26 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang (17,9%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 23 orang (29,5%), setuju sebanyak 35 orang (44,9%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan karena nilai dan citra pelayanannya yang bagus mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.27 Distribusi responden tentang saya memutuskan untuk tidak menggunakan jasa bongkar muat perusahaan lain.

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	15,4	15,4	15,4
KS	28	35,9	35,9	51,3
S	31	39,7	39,7	91,0
SS	7	9,0	9,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.27 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (15,4%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 28 orang (35,9%), setuju sebanyak 31 orang (39,7%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang (9,0%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya memutuskan untuk tidak menggunakan jasa bongkar muat perusahaan lain mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.28 Distribusi responden tentang saya enggan menyarankan kepada perusahaan lain selain menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	18	23,1	23,1	23,1
KS	26	33,3	33,3	56,4
S	33	42,3	42,3	98,7
SS	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.28 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 orang (23,1%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 26 orang (33,3%), setuju sebanyak 33 orang (42,3%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (1,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya enggan menyarankan kepada perusahaan lain menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.29 Distribusi responden tentang saya tetap menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan meskipun bila ada berita mengenai citra produk yang kurang bagus

Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	19	24,4	24,4	24,4
KS	24	30,8	30,8	55,1
S	33	42,3	42,3	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.29 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 19 orang (24,4%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 orang (30,8%), setuju sebanyak 33 orang (42,3%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (2,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya tetap menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan meskipun bila ada berita mengenai citra produk yang kurang bagus mendukung kepuasan pelanggan.

Tabel 4.30 Distribusi responden tentang saya memutuskan menggunakan jasa pelayanan bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan karena harganya kompetitif

Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	24	30,8	30,8	48,7
S	35	44,9	44,9	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Berdasarkan Tabel 4.30 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang (17,9%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 24 orang (30,8%), setuju sebanyak 35 orang (44,9%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (6,4%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya memutuskan menggunakan jasa pelayanan bongkar muat PT. Pelindo I (Persero) Cabang Belawan karena harganya kompetitif mendukung kepuasan pelanggan.

B. Pembahasan

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah r -kritis = 0,30 (Rusiadi, Nur, & Rahmat, 2013). Jadi kalau korelasi antar butir dengan dengan skor total lebih kecil ($<$) dari 0,30 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid sebaliknya jika lebih besar ($>$) dari 0,30 butir pernyataan dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel *Item-Total Statistics*, hasil pengolahan SPSS versi 23,0 dengan memasukkan data jawaban responden dari variabel X1,X2 dan Y yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.31 Uji Validitas X1 (Fasilitas)**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	23,96	16,479	,715	,804
Item_2	23,81	16,287	,626	,815
Item_3	23,76	16,057	,685	,807
Item_4	23,74	17,544	,494	,832
Item_5	23,78	17,393	,559	,824
Item_6	23,81	17,404	,545	,825
Item_7	23,90	18,483	,400	,842
Item_8	23,77	17,297	,560	,824

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Coreccted Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 8 (delapan) pernyataan pada variabel fasilitas dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.32 Uji Validitas X2 (Kualitas Pelayanan)**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	24,01	15,597	,400	,838
Item_2	23,94	13,541	,752	,789
Item_3	23,90	15,678	,439	,831
Item_4	23,87	16,009	,437	,831
Item_5	23,88	13,714	,752	,790
Item_6	23,97	15,999	,388	,837
Item_7	24,01	14,740	,592	,812
Item_8	23,92	13,423	,755	,788

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Coreccted Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 8 (delapan) pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.33 Uji Validitas Y (Kepuasan Pelanggan)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	23,24	19,563	,643	,858
Item_2	23,53	19,084	,728	,849
Item_3	23,44	19,288	,644	,858
Item_4	23,33	19,082	,703	,851
Item_5	23,33	20,355	,532	,870
Item_6	23,54	21,447	,412	,881
Item_7	23,53	19,084	,728	,849
Item_8	23,36	19,376	,677	,854

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Coreccted Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 8 (delapan) pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Kesimpulan yang diambil berdasarkan output yang ada untuk uji validitas ini bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai *Corrected*

Item-Total Correlation lebih besar ($>$) dari 0,30 sehingga semua butir pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha cronbach*. Kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* $>$ 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60 (Suntoyo, 2013).

Reliabilitas dari pernyataan kuesioner yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.34 Uji Reliabilitas X1 (Fasilitas)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,841	8

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.34 diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,841 $>$ 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan pada variabel fasilitas adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.35 Uji Reliabilitas X2 (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,835	8

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.35 diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,835 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.36 Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,874	8

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.36 diatas, hasil output SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,874 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan adalah reliabel atau dikatakan handal.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan *output* yang ada untuk uji reliabilitas ini adalah bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga semua butir pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan reliabel atau handal.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Data yang diperoleh dari hasil angket, selanjutnya akan diuji dengan asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Rusiadi, Nur, & Rahmat, 2013).

Dalam penelitian ini pengujian normalitas dideteksi melalui analisa grafik yang dihasilkan SPSS. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.38 berikut :

**Tabel 4.37 Uji Normalitas Kolmogrof Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95566509
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,071
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.37 di atas, hasil pengujian normalitas data (fasilitas dan kualitas pelayanan) diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal. Hal itu terlihat pada hasil *output* SPSS dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* nilainya 0,200 dimana lebih besar ($>$) dari 0,05 yang artinya data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini

dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 maka dapat disimpulkan tidak multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.38 Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,617	1,510		-1,733	,087		
Fasilitas	,338	,080	,359	4,242	,000	,368	2,715
Kualitas Pelayanan	,702	,102	,584	6,909	,000	,368	2,715

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

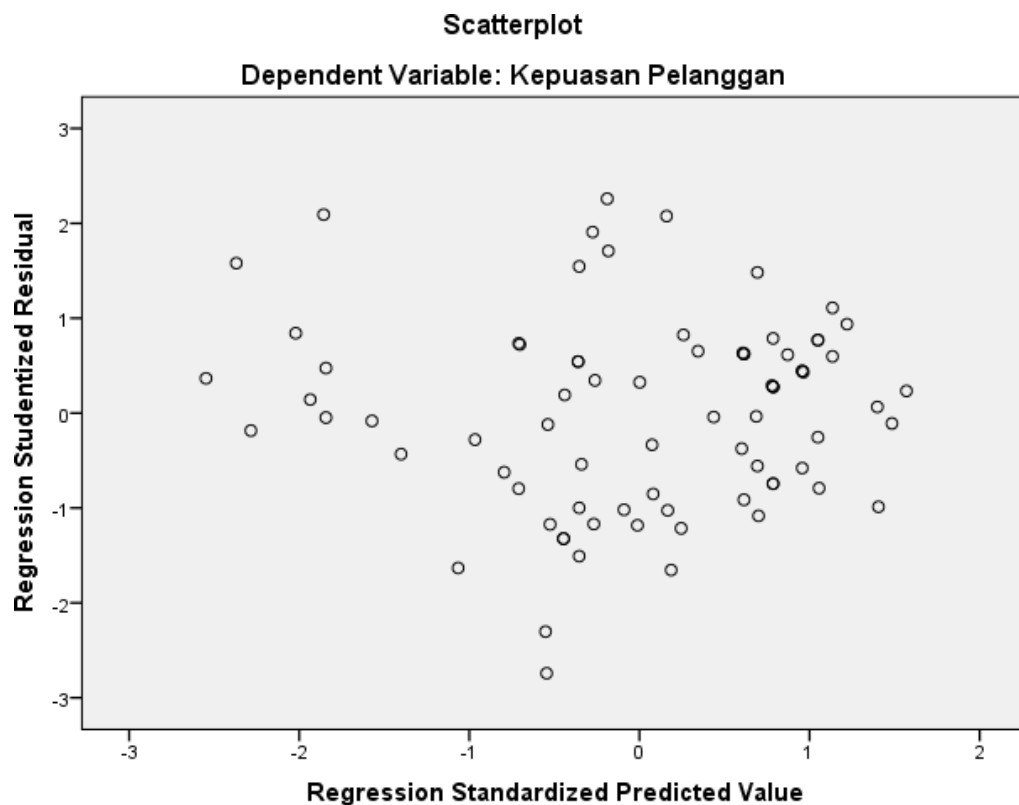
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *tolerance* yang besarnya jauh melebihi angka 0,1 dan VIF variabel yang besarnya kurang dari 10, yaitu nilai *tolerance* fasilitas sebesar 0,368, dan nilai *tolerance* kualitas pelayanan sebesar 0,368 dimana keduanya memiliki nilai *tolerance* lebih besar (>) dari 0,1.

Sedangkan nilai VIF fasilitas sebesar 2,715, dan nilai VIF kualitas pelayanan sebesar 2,715 dimana keduanya memiliki nilai VIF lebih kecil (<) dari 10, maka seluruhnya dinyatakan lolos uji multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heterokedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).



Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi

ini bebas dari masalah heterokedastisitas, dengan perkataan lain : variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homokedastisitas.

3. Analisis Regresi

Analisa regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antar satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini diungkapkan pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dianalisa dengan regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 23,0, hasil seperti dapat dilihat pada Tabel 4.40 di bawah ini :

Tabel 4.39 Uji t (Uji Parsial) Terhadap Kepuasan Pelanggan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,617	1,510		-1,733	,087
Fasilitas	,338	,080	,359	4,242	,000
Kualitas Pelayanan	,702	,102	,584	6,909	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Dari data yang terlihat pada Tabel 4.39 dapat diketahui bahwa nilai konstanta regresi linier berganda -2,617, dengan nilai koefisien regresi variabel fasilitas 0,338, dan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan 0,702. Maka dengan mengacu pada rumus persamaan regresi linier berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$, dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -2,617 + 0,338X_1 + 0,702X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Fasilitas

X2 = Kualitas Pelayanan

e = Variabel Pengganggu (*standard error*)

Kebermaknaan dari persamaan regresi linear berganda di atas mengandung implikasi :

- a. Konstanta -2,617 mengandung arti apabila variabel fasilitas dan kualitas pelayanan tidak ada (X_1 , dan $X_2 = 0$), maka kepuasan pelanggan berada pada angka -2,617.
- b. Koefisien regresi X_1 (fasilitas) 0,338 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel fasilitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,338 kali.
- c. Koefisien regresi X_2 (kualitas pelayanan) 0,702 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,702 kali.
- d. Jika terjadi peningkatan satu poin atas fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 1,040 kali ($0,338 + 0,702$).

4. Uji Kesesuaian Data (*Test Goodness Of Fit*)

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5% (Rusiadi, Nur, & Rahmat, 2013).

Berdasarkan Tabel 4.40 diatas dapat dilihat bahwa :

1). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

Ha diterima dan Ho ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig.t < \alpha$

Ha ditolak dan Ho diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig.t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 4,242 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,9921 dan signifikan sebesar 0,000 sehingga $t_{hitung} 4,242 > t_{tabel} 1,9921$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka Ha diterima dan Ho Ditolak, yang menyatakan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2014:58) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Hasil penelitian berbanding lurus, sebab fasilitas mendukung kenyamanan konsumen.

2) Pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan

Ha diterima dan Ho ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig.t < \alpha$

Ha ditolak dan Ho diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig.t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 6,909 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,9921 dan signifikan sebesar 0,000 sehingga $t_{hitung} 6,909 > t_{tabel} 1,9921$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka Ha diterima dan Ho Ditolak, yang menyatakan kualitas pelayanan (*reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198) menyimpulkan “Reliability” yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan berbanding lurus sebab kualitas pelayanan (Reliability) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah

- 1) Terima H_0 (tolak H_a), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > \alpha 5\%$
- 2) Tolak H_0 (terima H_a), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < \alpha 5\%$

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 23,0 for Windows* maka diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.40 Uji Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1197,453	2	598,726	152,479	,000^b
	Residual	294,496	75	3,927		
	Total	1491,949	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan Tabel 4.40 diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 152,479 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,12 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat lampiran tabel F). probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian

ini yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima H_a (tolak H_0) atau hipotesis diterima.

Memperhatikan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eunike A. M. Warong (2015) dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Bitung” memiliki pengaruh yang positif. Disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dimana sama sama berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Koefisien Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variasi bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.41 Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,896 ^a	,803	,797	1,982

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Berdasarkan tabel 4.41 diatas dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,797 maka nilai koefisien determinasi sebesar $0,797 \times 100\% = 79,7\%$. Hal ini menunjukkan bahwa 79,7% informasi yang terkandung dalam data dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya sebesar $100\% - 79,7\% = 20,3\%$ dijelaskan oleh eror dan variabel lain diluar model yang tidak dilakukan pada penelitian ini seperti harga, emosional dan lainnya.

1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler P. , 2016), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Hasil penelitian Hidayat (2017) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. Berdasarkan uji t dalam penelitian ini, didapatkan koefisien berpengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dimana hasil menunjukkan bahwa $4,242 > 1,9921$ dan signifikan $0,000 < 0,05$ maka fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2011), “Kualitas pelayanan adalah aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan. Hasil penelitian Hasiholan (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indonesian Coffeeshop Semarang. Berdasarkan uji t dalam penelitian, didapatkan koefisien berpengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimana hasil menunjukkan bahwa $6,909 > 1,9921$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka kualitas pelayanan

berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan. (Alma, 2014) menyebutkan banyak faktor penentu kepuasan (*domains of satisfaction*) yang mempengaruhi perilaku kepuasan konsumen, salah satunya adalah fasilitas dan kualitas pelayanan. Konsumen yang terpuaskan akan dengan senang hati menyampaikan kabar positif tentang perusahaan tanpa diminta, namun konsumen yang kecewa akan menjadi pembawa kabar negatif. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan keinginan konsumen atau pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, sedangkan fasilitas yang baik akan mendukung kenyamanan pelanggan yang berdampak timbulnya rasa puas dalam diri pelanggan. Hasil penelitian (Radito, 2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uji simultan (Uji F) dalam penelitian ini, didapatkan hasil koefisien berpengaruh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimana hasil menunjukkan $152,479 > 3,12$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap

kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisa dan evaluasi terhadap penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

B. Saran

Setelah menganalisis dan menghasilkan beberapa kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan, adapun hal-hal yang dapat disarankan penulis yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan perhatian bagi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan, yaitu :

1. Bagi perusahaan, disarankan hendaknya perusahaan lebih baik lagi dalam memperhatikan kepuasan konsumen terutama dalam menyediakan pilihan jasa bongkar muat menjadi yang terbaik agar konsumen semakin sering menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
2. Perusahaan juga disarankan agar terus berusaha meningkatkan fasilitas baik perlengkapan alat bongkar muat yang baik maupun fasilitas perparkiran sehingga dapat meningkatkan kemudahan dalam melakukan bongkar muat sehingga dapat mempersingkat waktu dalam melakukan proses bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
3. Perusahaan juga disarankan agar terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam penerbitan nota pelayanan bongkar muat yang terlalu lama sehingga menyulitkan pencatatan perusahaan pengguna jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan tidak hanya meneliti perusahaan jasa bongkar muat seperti PT. Pelindo Indonesia I (Persero) Cabang Belawan, tetapi juga jenis perusahaan lainnya yang ada di Sumatera Utara. Begitupun juga dapat menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., & A. B. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role In Building Strong Brands* . New York: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Adhiyanto. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.
- Andika, R. (2018). Pengaruh Kemampuan Berwirausaha dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member PT. Ifaria Gemilang (IFA) Depot Sumatera Jaya Medan. *JUMANT*, 8(2), 103-110.
- Agung. (2013). *Perencanaan Pembelajaran*. Yogyakarta: Ombak.
- Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alvionita. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang USU. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Andari, C. L. (2017). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Apung Rowo Jombor Klaten. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Anggraeni, D. (2015). Pengaruh Debt to Equity Ratio (DER), Debt to Total Asset (DTA), Deviden Tunai dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 4, 100-120.
- Aulia, T. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Brefere. (2010). Nutrition for Food Service and Culinary Professional's. *Journal of Cilical and Health*, 3.
- Daradjat, Z. (2014). *Metodologi Pengajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dewanto, A. (2012). The Study of Relationship among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty . *Asean Marketing Jurnal*, 21.
- Durianto, D. (2011). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Echdar, S. (2015). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Ranch Market. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 93.

- Ferdinand. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Pada Bengkel AUTO 2000 di Jalan Sisimangaraja No. 8 Medan. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal Emba*, 1(3), 276.
- Ghozali. (2010). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greforius, C., & Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, H. A., Purba, R. B., & Siahaan, A. P. U. (2016). Productivity assessment (performance, motivation, and job training) using profile matching. *SSRG Int. J. Econ. and Management Stud.*, 3(6).
- Hidayat, R. (2018). KEMAMPUAN PANEL AUTO REGRESSIV DISTRIBUTED LAG DALAM MEMPREDIKSI FLUKTUASI SAHAM PROPERTY AND REAL ESTATE INDONESIA. *JEpa*, 3(2), 133-149.
- Kotler, & G. A. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management*. Boston: Pearson Education.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, & Pakpahan. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Munir, M. M. (2014). Analisis Pengaruh Citarasa dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Kartosuro Pekan baru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.
- Munir, M. M. (2014). Analisis Pengaruh Citarasa dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Kartosuro Pekanbaru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.
- Nirwana. (2014). *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta.
- Novirina. (2012). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*

- Oliver. (2015). *Strategy Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Pakpahan, M. (2016). *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetensi Global*. Bandung: Citapustaka.
- Peter. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purba, R. B. (2018). PENGARUH PENERAPAN SISTEM AKUNTANSI KEUANGAN DAERAH, TRANSPARANSI PUBLIK DAN AKTIVITAS PENGENDALIAN TERHADAP AKUNTABILITAS KEUANGAN PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN TANAH DATAR. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 99-111.
- Pramono, C. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR HARGA OBLIGASI PERUSAHAAN KEUANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Prawira, & Yasa. (2012). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli smart phone Samsung di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.
- Rahmah, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hairos Waterpark Medan. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ritonga, M. (2018). FAKTOR MANAJEMEN BIAYA DAN MANAJEMEN PEMASARAN TERHADAP PENDAPATAN MELALUI INTENSITAS PRODUKSI PADA UKM INDUSTRI RUMAHAN DI KOTA BINJAI. *JUMANT*, 8(2), 68-78.
- Rioni, Y. S. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 160-176.
- Rusiadi, N. S., & R. H. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, A., & Widowati, S. Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Kopima USM). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16.
- Setiawan, N., Nasution, M. D. T. P., Rossanty, Y., Tambunan, A. R. S., Girsang, M., Agus, R. T. A., ... & Nisa, K. (2018). Simple additive weighting as decision support system for determining employees salary. *Int. J. Eng. Technol*, 7(2.14), 309-313.
- Setyaningsih. (2010). *Analisis Sensori Untuk Industri Pangan Dan Agro*. Bogor: IPB Press.

- Setiawan, A., Hasibuan, H. A., Siahaan, A. P. U., Indrawan, M. I., Rusiadi, I. F., Wakhyuni, E., ... & Rahayu, S. (2018). Dimensions of Cultural Intelligence and Technology Skills on Employee Performance. *Int. J. Civ. Eng. Technology*, 9(10), 50-60.
- Siahaan, H. M., & Muldiantono. (2013). Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Toko Buku Togamas Bangkong Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12.
- Siahaan, H. M., & Muldiantono. (2013). Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Toko Buku Togamas Bangkong Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.
- Situmorang, & Lutfi, M. (2014). *Analisis Data*. Medan: USU Press.
- Sopian, A. M. (2017). Pengaruh Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian studi kasus pada konsumen Kedai Kota Euy Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.
- Subagyo, A. (2010). *Marketing in Bussiness*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2013). *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suntoyo. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika.
- Susanty, A., & Adisaputra, N. B. (2014). Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 33.
- Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Triswan, U. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Warong, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Bitung. *Jurnal Manajemen*, 6.
- Wakhyuni, E. (2018). KEMAMPUAN MASYARAKAT DAN BUDAYA ASING DALAM MEMPERTAHANKAN BUDAYA LOKAL DI KECAMATAN DATUK BANDAR. *Jurnal Abdi Ilmu*, 11(1), 25-31.
- Wibawa, A. (2013). Pengaruh Lokasi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Distro Ouval Research di Buah Batu Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6.

BIODATA

Nama : Rihol Togi Simamora
NPM : 1725310844
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 22 September 1989
Alamat : Jln. Nyiur No. 05 P. Simalingkar Medan
Agama : Kristen
Email : rtsimamora@gmail.com
No. Hp : 0853-6102-6977

PETUNJUK PENGISIAN

Berikanlah tanda silang (√) pada salah satu kotak pilihan jawaban yang tersedia pada masing-masing pertanyaan. Bagian titik-titik (.) untuk pertanyaan yang membutuhkan jawaban tertulis. Dalam menjawab semua pertanyaan dibawah ini, Bapak/Ibu dipersilahkan memilih satu jawaban yang telah tersedia dengan pendapat Bapak/Ibu yang paling di anggap sesuai.

Dengan opsi jawaban sebagai berikut :

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS: Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Perusahaan :
2. Usia Responden : Tahun
3. Pendidikan : S2 S1 D3 SLTA
4. Biaya bongkar muat perusahaan anda dalam satu bulan :
 ≤ Rp. 15.000.000
 Rp. 15.000.000 – Rp. 50.000.000
 Rp. 51.000.000 - Rp. 100.000.000
 Rp. 101.000.000 – Rp. 500.000.000
 Rp. 501.000.000 – Rp. 1.000.000.000
 ≥ Rp. 1.000.000.000
5. Klasifikasi perusahaan anda :
 Perusahaan pabrik/ manufaktur
 Perusahaan kontruksi
 Perusahaan jasa bongkar muat/ Ekspedisi/ Shipping Agency
 Lainnya

6. Barang atau muatan yang dibongkar:

- Kontainer
- Alat berat
- General Cargo
- Curah cair
- Curah kering

7. Biaya standart didermaga perbulan :

- Rp. 20.000.000 – Rp. 100.000.000
- Rp. 101.000.000 – Rp. 250.000.000
- Rp. 251.000.000 – Rp. 500.000.000
- Rp. 501.000.000 – Rp 750.000.000
- \geq Rp. 751.000.000

8. Lama menggunakan jasa Usaha Bongkar Muat PT. Pelindo 1 (Persero)

Cabang Belawan :

- \leq 2 Tahun
- 2 – 5 Tahun
- 6 – 10 Tahun
- 11 – 15 Tahun
- \geq 15 Tahun

Variabel Fasilitas

Keselamatan Kerja		Skala Ukur				
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas perlengkapan alat bongkar muat dapat bekerja dengan baik					
2.	Jumlah alat berat sesuai dengan kebutuhan					
3.	Perlengkapan penunjang bongkar muat dapat bekerja dengan baik					
4.	Jumlah perlengkapan penunjang bongkar muat sesuai dengan kebutuhan					
5.	Peralatan bongkar muat yang modern					
6.	Daya angkat alat berat dapat beroperasi sesuai dengan SWL (<i>Safe Working Load</i>)					

7.	Lokasi parkir alat berat dekat dengan dermaga					
8.	Mekanik alat berat selalu <i>stand by</i> dan siap apabila terjadi kerusakan alat-alat bongkar muat					

Variabel Kualitas Pelayanan (Reliability)

Safety Briefing		Skala Ukur				
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Perusahaan mampu melayani kegiatan bongkar muat dari kapal ke dermaga atau sebaliknya sesuai target perusahaan					
2.	Waktu pelayanan bongkar muat dilakukan sesuai dengan standart perusahaan dan yang berlaku di Pelabuhan Belawan					
3.	Pekerjaan bongkar muat diatas kapal diawasi oleh seorang foreman					
4.	Staf melayani dengan ramah dan menyenangkan					
5.	Staf menggunakan bahasa dengan sangat sopan					
6.	Operator tepat waktu dalam setiap memulai pekerjaan dan mengakhirinya					
7.	Tepat waktu dalam penerbitan nota pelayanan bongkar muat					
8.	Perusahaan memperhatikan terhadap setiap keluhan					

Variabel Kepuasan pelanggan

		Skala Ukur				
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memutuskan untuk tetap meggunakan jasa pelayanan bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan					
2.	Dengan menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan maka saya telah menjatuhkan pilihan produk jasa bongkar muat terbaik					

3.	Saya akan menyarankan kepada perusahaan lain agar memakai jasa bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang belawan					
4.	Saya menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan karena nilai dan citra pelayanannya yang bagus					
5.	Saya memutuskan untuk tidak menggunakan jasa bongkar muat perusahaan lain					
6.	Saya enggan menyarankan kepada perusahaan lain selain menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan					
7.	Saya tetap menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan meskipun bila ada berita mengenai citra produk yang kurang bagus					
8.	Saya memutuskan menggunakan jasa pelayanan bongkar muat PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Belawan karena harganya kompetitif					

** Terima kasih **

Lampiran Output SPSS Tabulasi Data Variabel Fasilitas (X1)

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	20,5	20,5	20,5
KS	28	35,9	35,9	56,4
S	32	41,0	41,0	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	20,5	20,5	20,5
KS	22	28,2	28,2	48,7
S	32	41,0	41,0	89,7
SS	8	10,3	10,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	22	28,2	28,2	46,2
S	34	43,6	43,6	89,7
SS	8	10,3	10,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	27	34,6	34,6	48,7
S	32	41,0	41,0	89,7
SS	8	10,3	10,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	27	34,6	34,6	48,7
S	35	44,9	44,9	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	20,5	20,5	20,5
KS	15	19,2	19,2	39,7
S	46	59,0	59,0	98,7
SS	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	27	34,6	34,6	52,6
S	35	44,9	44,9	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	27	34,6	34,6	48,7
S	34	43,6	43,6	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Lampiran Output SPSS Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	17	21,8	21,8	21,8
KS	18	23,1	23,1	44,9
S	42	53,8	53,8	98,7
SS	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	13	16,7	16,7	16,7
KS	24	30,8	30,8	47,4
S	36	46,2	46,2	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	8	10,3	10,3	10,3
KS	31	39,7	39,7	50,0
S	34	43,6	43,6	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	7,7	7,7	7,7
KS	31	39,7	39,7	47,4
S	38	48,7	48,7	96,2
SS	3	3,8	3,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	12,8	12,8	12,8
KS	27	34,6	34,6	47,4
S	35	44,9	44,9	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	14,1	14,1	14,1
KS	28	35,9	35,9	50,0
S	37	47,4	47,4	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	15,4	15,4	15,4
KS	30	38,5	38,5	53,8
S	33	42,3	42,3	96,2
SS	3	3,8	3,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	13	16,7	16,7	16,7
KS	24	30,8	30,8	47,4
S	35	44,9	44,9	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Lampiran Output SPSS Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	12,8	12,8	12,8
KS	27	34,6	34,6	47,4
S	32	41,0	41,0	88,5
SS	9	11,5	11,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	19	24,4	24,4	24,4
KS	24	30,8	30,8	55,1
S	33	42,3	42,3	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	18	23,1	23,1	23,1
KS	22	28,2	28,2	51,3
S	33	42,3	42,3	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	23	29,5	29,5	47,4
S	35	44,9	44,9	92,3
SS	6	7,7	7,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	15,4	15,4	15,4
KS	28	35,9	35,9	51,3
S	31	39,7	39,7	91,0
SS	7	9,0	9,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	18	23,1	23,1	23,1
KS	26	33,3	33,3	56,4
S	33	42,3	42,3	98,7
SS	1	1,3	1,3	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	19	24,4	24,4	24,4
KS	24	30,8	30,8	55,1
S	33	42,3	42,3	97,4
SS	2	2,6	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	14	17,9	17,9	17,9
KS	24	30,8	30,8	48,7
S	35	44,9	44,9	93,6
SS	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Lampiran Output SPSS Analisis Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas X1 (Fasilitas)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	23,96	16,479	,715	,804
Item_2	23,81	16,287	,626	,815
Item_3	23,76	16,057	,685	,807
Item_4	23,74	17,544	,494	,832
Item_5	23,78	17,393	,559	,824
Item_6	23,81	17,404	,545	,825
Item_7	23,90	18,483	,400	,842
Item_8	23,77	17,297	,560	,824

Uji Validitas X2 (Kualitas Pelayanan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	24,01	15,597	,400	,838
Item_2	23,94	13,541	,752	,789
Item_3	23,90	15,678	,439	,831
Item_4	23,87	16,009	,437	,831
Item_5	23,88	13,714	,752	,790
Item_6	23,97	15,999	,388	,837
Item_7	24,01	14,740	,592	,812
Item_8	23,92	13,423	,755	,788

Uji Validitas Y (Kepuasan Pelanggan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	23,24	19,563	,643	,858
Item_2	23,53	19,084	,728	,849
Item_3	23,44	19,288	,644	,858
Item_4	23,33	19,082	,703	,851
Item_5	23,33	20,355	,532	,870
Item_6	23,54	21,447	,412	,881
Item_7	23,53	19,084	,728	,849
Item_8	23,36	19,376	,677	,854

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas X1 (Fasilitas)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,841	8

Uji Reliabilitas X2 (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	8

Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	8

Lampiran Output SPSS Analisis Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,95566509
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,071
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

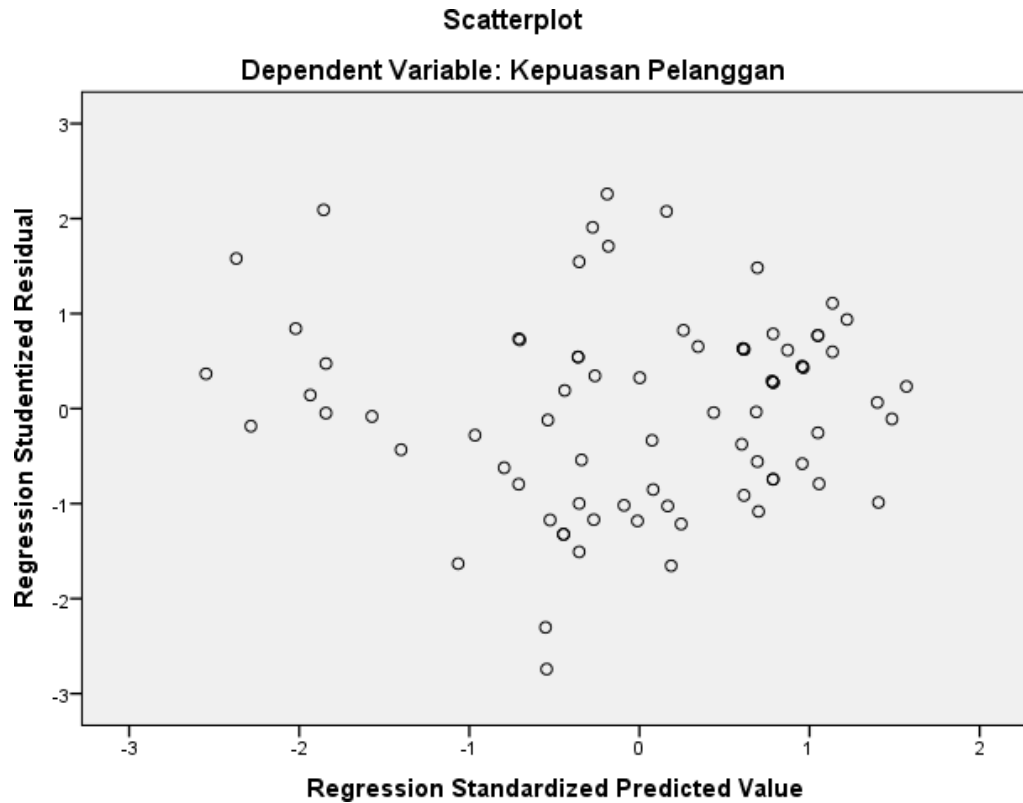
2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,617	1,510		-1,733	,087		
Fasilitas	,338	,080	,359	4,242	,000	,368	2,715
Kualitas Pelayanan	,702	,102	,584	6,909	,000	,368	2,715

- Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heterokedastisitas



Lampiran Output SPSS Analisis Uji Kesesuaian Data

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1197,453	2	598,726	152,479	,000^b
	Residual	294,496	75	3,927		
	Total	1491,949	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,617	1,510		-1,733	,087
Fasilitas	,338	,080	,359	4,242	,000
Kualitas Pelayanan	,702	,102	,584	6,909	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,896 ^a	,803	,797	1,982

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

