JURNAL CAHAYA MANDALIKA

P-ISSN: 2828-495X
E-ISSN: 2721-4796

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN INDONESIA REGIONAL 2 TANJUNG PRIOK

Febillah Irnawaty
Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
Email: febillahirnawaty01@gmail.com

Kata kunci:
Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan pengetahuan pada saat ini sudah semakin maju. Oleh karena itu, banyak pihak yang mendorong perusahaan untuk berkembang lebih cepat dan bersaing di pasar yang lebih kompetitif. Kajian dilakukan di Pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta Utara yang terletak di Jalan Pelabuhan Raya no 9 Tanjung Priok. Pelabuhan dikelola oleh Badan Usaha (BP) untuk menentukan kualitas fasilitas dan pelayanan demi kepuasan penumpang. Populasi penelitian ini adalah penumpang yang melakukan perjalanan ke pelabuhan Tanjung Priok dengan kapal Kelud pada tahun 2022 berjumlah 343,559 penumpang. Diambil sampel sebanyak 385 orang yang diambil dengan menggunakan teknik non-probability sampling dan metode random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala interval (skala likert) yang mengukur 21 indikator pernyataan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda dan diolah dengan menggunakan SPSS 26. Sedangkan hasil uji F berpengaruh signifikan yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Utara. Hasil beberapa uji T menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok Utara Jakarta, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok Utara Jakarta.

Keywords:
Facilities, Service Quality, Passenger Satisfaction

ABSTRACT

The development of technology and knowledge at this time is increasingly advanced. Therefore, many parties encourage companies to develop faster and compete in a more competitive market. The study was conducted at the Port of Tanjung Priok in North Jakarta which is located at Jalan Pelabuhan Raya no 9 Tanjung Priok. Ports are managed by Business Entities (BP) to determine the quality of facilities and services for passenger satisfaction. The population of this study is passengers traveling to Tanjung Priok port by the Kelud ship in 2022 totaling 343,559 passengers. A sample of 385 people was taken using non-probability sampling technique and random sampling method. Data collection was carried out through a questionnaire using an interval scale (Likert scale) which measures 21 statement indicators using primary and secondary data. The analysis used was multiple linear regression and processed using SPSS 26. Meanwhile, the results of the F test had a significant effect indicating that the quality of facilities and services had a significant effect on customer satisfaction at Tanjung Priok Port, North Jakarta. The results of several T-tests show that facilities have a significant effect on passenger satisfaction at Tanjung Priok North Jakarta Port, and service quality has a significant effect on passenger satisfaction at North Tanjung Priok Port, Jakarta.

PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan infrastruktur penting dalam perekonomian Indonesia, terutama dalam aktivitas perdagangan dan logistik. Pelabuhan Tanjung Priok sebagai salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia, memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran distribusi barang dan jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas dan layanan di pelabuhan ini dapat memberikan dampak besar terhadap perekonomian nasional. Fasilitas dan layanan yang baik di pelabuhan dapat membantu mengurangi biaya logistik, mempercepat proses bongkar muat, serta memastikan keamanan dan kelancaran arus barang (Asnawi, 2019). Salah satu fungsi utama pelabuhan adalah sebagai tempat embarking dan disembarking penumpang, sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Dalam fungsinya tersebut, pelabuhan diwajibkan untuk melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang terkait dengan kebutuhan orang-orang yang akan melakukan perjalanan menggunakan angkutan laut. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada penumpang (Sustiyatik, 2020).

Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok, sebagai salah satu pelabuhan tersibuk di Asia Tenggara, memainkan peran sentral dalam mendukung perdagangan internasional dan ekonomi nasional. Aliran barang impor dan ekspor yang besar dan kompleks membuat pelabuhan ini menjadi simpul vital dalam rantai pasokan global. Dalam konteks ekonomi yang terus berkembang dan persaingan yang semakin meningkat, penting bagi pelabuhan ini untuk memastikan kualitas fasilitas dan layanan yang optimal guna memenuhi harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan (Fadillah & Haryanti, 2021). Kepuasan penumpang merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan bagi perusahaan penyedia jasa. Hal ini terjadi karena pengalaman bertransaksi dengan perusahaan dapat memberikan kesan positif pada penumpang dan mempengaruhi kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Pengalaman menggunakan produk juga dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dan sikap mereka selanjutnya. Meningkatkan kepuasan penumpang memiliki dampak positif seperti meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya akuisisi, dan meningkatkan nilai bisnis perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk fokus pada upaya meningkatkan kepuasan penumpang guna menciptakan hubungan jangka panjang yang sukses dengan penumpang (Antina, 2016).

Kepuasan penumpang yang dihasilkan dari fasilitas dan kualitas layanan di pelabuhan dapat mempengaruhi reputasi pelabuhan tersebut. Reputasi yang baik dapat membawa dampak positif terhadap persepsi pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas mereka, serta dapat menarik investasi dan kerja sama lebih lanjut.Semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya keberlanjutan, pelabuhan-pelabuhan di seluruh dunia perlu beradaptasi dengan standar keberlanjutan yang lebih tinggi. Penelitian ini dapat melihat bagaimana peningkatan fasilitas dan kualitas layanan di pelabuhan Tanjung Priok dapat mencerminkan komitmen terhadap praktik berkelanjutan dan dampaknya pada persepsi penumpang.

Fasilitas pelabuhan yang modern dan efisien, seperti dermaga yang dapat menampung kapal besar, area pergudangan yang aman dan terkendali, serta infrastruktur penunjang lainnya, menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran proses bongkar muat dan distribusi barang. Di sisi lain, kualitas layanan yang mencakup efisiensi operasional, kecepatan layanan, interaksi yang baik

dengan petugas pelabuhan, dan aksesibilitas informasi, memiliki dampak langsung pada persepsi dan kepuasan penumpang (Butarbutar et al., 2021). Sebagai lembaga penyedia fasilitas jalur laut, pelabuhan memiliki misi untuk menghubungkan daerah satu dengan daerah lainnya. Oleh karena itu, penting bagi pelabuhan untuk mempermudah proses bongkar muat barang dan jasa. Pelabuhan berperan sebagai pintu gerbang dan penghubung antar daerah, pulau, dan bangsa, yang dapat mendorong perkembangan daerah sekitarnya (Fakhrudin, 2021). Kualitas pelayanan di bidang transportasi memang memerlukan perhatian khusus dari pemerintah karena pada dasarnya masyarakat pada umumnya menggunakan transportasi untuk segala kebutuhannya, baik itu untuk bekerja, bepergian atau lainnya. Kualitas adalah aspek terpenting dari sebuah perusahaan. Saat ini, pelanggan tidak lagi mudah tertarik dengan berbagai iklan yang dimuat di media cetak maupun media sosial, dan pelanggan lebih mempercayai kesaksian seseorang.

Mengenai kualitas produk atau layanan. Kualitas layanan mengacu pada keseluruhan karakteristik produk atau layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Suatu barang atau jasa dianggap berkualitas tinggi jika memenuhi kebutuhan pelanggan. Permintaan pelanggan yang berubah mengharuskan produsen atau penyedia layanan untuk terus meningkatkan. Komplain atau keluhan adalah pengaduan dan penyampain ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan atas service jasa atau produk (Darangeng & Kamariah, 2021). Komplain penumpang adalah umpan balik atau feedback dari penumpang ditunjukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau lisan (Razy & Ramadhansyah, 2019).

Komplain penumpang merupakan indikator penting dalam mengukur sejauh mana pelabuhan mampu menjawab harapan dan kebutuhan penumpang. Penanganan yang efektif terhadap komplain penumpang dapat membantu melihat potensi perbaikan dalam fasilitas dan layanan pelabuhan. Selain itu, penanganan komplain yang baik juga dapat membangun citra positif pelabuhan di mata publik dan mengurangi potensi dampak negatif dari masalah yang mungkin timbul. Penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan memiliki urgensi yang sangat relevan. Pertama, dalam menghadapi perkembangan teknologi dan persaingan global, pelabuhan perlu beradaptasi dan memodernisasi fasilitas serta layanan agar tetap menjadi pilihan utama para pemangku kepentingan. Kedua, dalam konteks ekonomi yang terus berubah, kepuasan penumpang dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan pangsa pasar dan mendatangkan peluang bisnis baru (Ghozali, 2018). Terdapat beberapa perbedaan atau kesenjangan antara penelitian yang juga mengkaji terkait fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan seperti penelitian oleh Tan & Putu (2020) menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe Sky Garden Wonoboyo Di Bondowoso oleh (Gofur, 2019). Meskipun terdapat penelitian yang membahas tentang pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap konsumen di berbagai sektor bisnis, seperti hotel, restoran, dan layanan lainnya, penelitian yang mendalam tentang pengaruh aspek ini terhadap konsumen di konteks pelabuhan masih minim, terutama, dalam konteks Pelabuhan Tanjung Priok, keunikan lingkungan dan

kebutuhan logistik yang berbeda mungkin menghasilkan dinamika yang unik dalam pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan menganalisis secara lebih mendalam bagaimana fasilitas dan kualitas layanan di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan penumpang. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana perbaikan dalam fasilitas dan kualitas layanan dapat meningkatkan daya saing Pelabuhan Tanjung Priok dalam menghadapi persaingan global (Normasari et al., 2013).

Tabel 1 Jumlah Keluhan Penumpang

Tahun	Jumlah Penumpang	Jumlah Keluhan	Persentase Keluhan
2018	212,490	15,002	7,06%
2019	517,579	69,972	13,52%
2020	119,128	60,005	50,37%
2021	129,705	14,994	11,56%
2022	343,559	25,012	7,28%

Sumber: PT Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok, 2023

Perusahaan telah mengimplementasikan pendekatan proaktif dalam mengumpulkan keluhan dari penumpang melalui berbagai saluran, termasuk melalui situs web resmi perusa haan (www.pelindo.co.id) serta platform media sosial populer seperti Instagram dan Facebook. Dengan adanya langkah ini, perusahaan memberikan kemudahan bagi penumpang untuk berbagi pengalaman mereka, memberikan masukan, dan menyampaikan keluhan secara mudah dan efisien.

Target toleransi keluhan penumpang di pelabuhan Tanjung Priok adalah 5%. Artinya, jika jumlah keluhan penumpang lebih dari 5%, maka perusahaan harus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan. Selama 5 tahun terakhir, jumlah keluhan penumpang di pelabuhan Tanjung Priok selalu lebih dari 5%. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum dapat memenuhi target toleransi keluhan penumpang (Endrawati & Juliani, 2018). Dalam periode 2018 hingga 2022, terjadi yang signifikan dalam jumlah keluhan penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. Penurunan ini mencerminkan upaya yang telah dilakukan oleh manajemen pelabuhan untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan guna memenuhi harapan serta kebutuhan pemangku kepentingan. Mengenai hasil wawancara dengan Bapak Fajar Muh Arifalqobir, manajer bagian CFS Center, dapat dikemukakan bahwa berdasarkan interaksi tersebut, tergambar dengan jelas bahwa mayoritas keluhan yang muncul menyoroti permasalahan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang dirasakan kurang memadai. Beberapa elemen khusus yang menjadi fokus utama dari keluhan ini meliputi kondisi area parkir yang tidak memadai, keterbatasan fasilitas toilet, ketidaknyamanan dalam area istirahat, serta kekurangan papan informasi yang relevan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, karena ada variabel yang akan diteliti dan dihubungkan sehingga diperlukan bukti empiris mengenai hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang

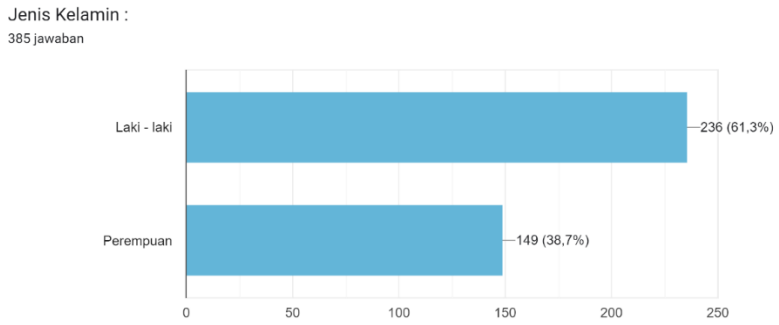
menggunakan layanan di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Nonprobability sampling dengan sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengn peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tidak cocok sebagai sumber data, (Sugiyono, 2012 : 67).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

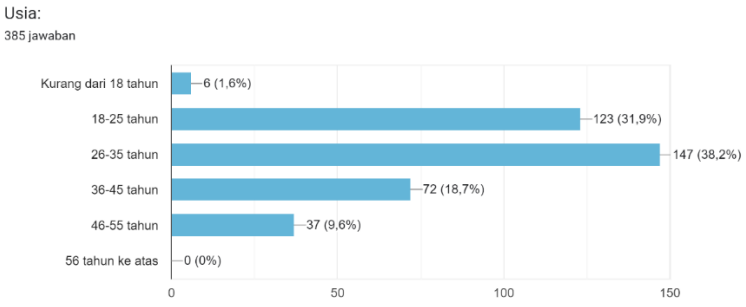
Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner online. Hal ini dilakukan untuk lebih efektif menjelaskan secara langsung kepada responden tentang isi yang terkait dengan pernyataan dalam kuesioner yang dibagikan, sehingga responden lebih memahami setiap pernyataan. Subyek penelitian ini adalah klien PT Pelindo Regional 2 dengan sampel sebanyak 385 responden. Kajian akan dilakukan pada 1 Mei 2023.

Karakteristik Responden



Gambar 1 Grafik Jenis Kelamin Responden

Di antara responden dari semua penelitian, karakteristik mereka dapat dikategorikan sebagai berikut: 1. Karakteristik Responden Berbasis Jenis Kelamin Data terkait jenis kelamin responden yang menjawab kuesioner dalam studi klien PT Pelindo Regional 2 dibagi menjadi dua kategori. Tabel 5.1 dijelaskan sebagai berikut: Berdasarkan informasi pada tabel 5.1 terlampir, dapat diketahui bahwa jenis kelamin pelanggan PT Pelindo Regional 2 yang diwawancarai sebagai responden adalah: laki-laki sebanyak 236 orang dan perempuan sebanyak 149 orang.



Gambar 2 Grafik Usia Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Data terkait usia responden yang menanggapi pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi empat kategori. Tabel 5.2 dijelaskan sebagai berikut: Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel 5.2 terlampir, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penumpang PT Pelindo Regional 2 berusia antara 26-35 tahun, terhitung 38,2%, 18-25 tahun. 31,9%, 36-45 tahun menyumbang 18,7%, 46-55 tahun menyumbang 9,6%, <18 tahun menyumbang 1,6%, usia terakhir > 56 tahun 0%

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Pengujian validasi akan menunjukkan seberapa cermat alat tersebut menjalankan fungsi pengukurannya. Tujuan validitas adalah untuk menguji apakah setiap item atau instrumen benar-benar dapat mengungkapkan konsistensi internal dari faktor yang akan diukur atau setiap alat ukur ketika mengukur faktor tertentu. df (derajat kebebasan), diberikan rumus df = n-2, dimana n = jumlah sampel. Jadi dengan menggunakan df 385-2 = 383 dan alpha 5% menghasilkan nilai rtabel 0,100. Suatu soal dikatakan valid jika rhitung lebih besar dari rtabel dan r positif.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel X1

Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas X1			
No	r hitung	r tabel 5% (383)	kriteria
1	0,845	0,100	Valid
2	0,876	0,100	Valid
3	0,852	0,100	Valid
4	0,885	0,100	Valid
5	0,830	0,100	Valid
6	0,860	0,100	Valid

Berdasarkan pengujian pada table 5.1, diketahui bahwa rhitung lebih besar dari rtabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel X2

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas X2			
No	r hitung	r tabel 5% (383)	kriteria
1	0,858	0,100	Valid
2	0,887	0,100	Valid
3	0,886	0,100	Valid
4	0,893	0,100	Valid
5	0,896	0,100	Valid
6	0,896	0,100	Valid
7	0,881	0,100	Valid
8	0,898	0,100	Valid
9	0,901	0,100	Valid
10	0,880	0,100	Valid

Berdasarkan pengujian pada table 5.2, diketahui bahwa rhitung lebih besar dari rtabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kualitas pelayanan yang digunakandalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Y			
No	r hitung	r tabel 5% (383)	kriteria
1	0,782	0,100	Valid
2	0,832	0,100	Valid
3	0,832	0,100	Valid
4	0,862	0,100	Valid
5	0,718	0,100	Valid

Berdasarkan pengujian pada table 5.3, diketahui bahwa rhitung lebih besar dari rtabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kepuasan pelayanan yang digunakandalam penelitian ini adalah valid.

Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur ketika mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha Cronbach. Jika skala dibagi menjadi lima level dengan papan yang sama, ukuran stabilitas alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Nilai alfa Cronbach dari 0,00 hingga 0,20 berarti kurang reliabel.
b. Alpha Cronbach berkisar dari 0,21 hingga 0,40, yang berarti memiliki beberapa sedikit reliabel.
c. Alpha Cronbach berkisar dari 0,41 hingga 0,60, yang artinya cukup reliabel.
d. Nilai alpha Cronbach antara 0,61 dan 0,80 berarti dapat reliabel.
e. Nilai Cronbach's alpha sebesar 0,81 hingga 1,00 menunjukkan sangat reliabel,

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Uji Reliabilitas Instrumen X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	6

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, Reliability Statistics di atas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,954 berarti bahwa pernyataan yang merupakan variabel Fasilitas (X1) adalah sangat reliabel.

Tabel 5 Uji Reliabilitas Instrumen X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	10

Berdasarkan tabel 5.5 di atas, Reliability Statistics di atas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,977 berarti bahwa pernyataan yang merupakan variabel kualitas (X2) adalah sangat reliabel.

Tabel 6 Uji Reliabilitas Instrumen Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5

Berdasarkan tabel 5.6 di atas, Reliability Statistics di atas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,925 berarti bahwa pernyataan yang merupakan variabel kualitas (Y) adalah sangat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

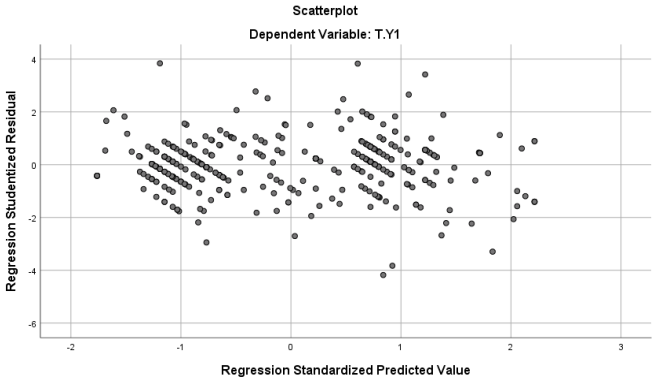
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.662	.181		3.664	.000
	x1	.043	.030	.215	1.457	.146
	x2	-.004	.018	-.037	-.248	.805

a. Dependent Variable: Res2

Dari tabel 4.54 di atas, diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel (1) fasilitas sebesar 0,146 > dari 0,05, (2) kualitas sebesar 0,805 > 0,05. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel fasilitas dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola grafikScatterplot. Tidak terdapat heroskedastisitas jika:

1. Titik-titik menyebar di atas dan bawah atau sekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik tidak berpola.



Gambar 3 Scatterplot

Menurut Imam Ghozali (2011:139) tidak terjadi heteroskedastitas, jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplots, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y. sehingga pada output diatas dinyatakan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	1.307	.263		4.961	.000		
	T.X1	.185	.043	.235	4.279	.000	.116	8.610
	T.X2	.332	.026	.706	12.857	.000	.116	8.610

a. Dependent Variable: T.Y1

Nilai tolerence yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF = 1 / tolerence). Nilai untuk mengetahui multikolinearitas adalah tolerence 0,10 atau sama dengan VIF > 10. Berdasarkan output diatas uji multikolineritas pada variabel X1 tolerance 0,116 VIF 8,610 dan X2 tolerance 0,116 VIF 8,598 dinyatakan tidak ada gejalan multikolineritas.

Uji Autokorelasi

Tabel 9 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.931[a]	.866	.865	1.756	1.968

a. Predictors: (Constant), T.X2, T.X1

b. Dependent Variable: T.Y1

Menurut Imam Ghozali (2011:111) tidak ada gejala autokorelasi, jika nilai Durbin Watson terletak antara du sampai dengan (4-du). Nilai du dicari pada distribusi nilai table Durbin Watson berdasarkan k (2) dan N (383) dengan signifikansi 5%. du (1,836) < Durbin Watson (1,968) < 4 - du (2,164) maka dapat disimpulkan tidak ada gejala autokorelasi.

Uji Normalitas

Untuk menguji data yang berdistribusi normal, akandigunakan alat uji normalitas yaitu One-Sampel Kolmogorov Smirnov Test dengan tingkat signifikan 5%. Data dikatanberdistribusi normal apabila angka probabilitasnya lebih dari 0,05dan sebaliknya, data dikatakan tidak normal apabila angkaprobabilitasnya kurang dari 0,05. Berikut tabel hasil perhitungannya:

Tabel 10 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			385
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.75133520
Most Extreme Differences	Absolute		.077
	Positive		.077
	Negative		-.077
Test Statistic			.077
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.018[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.014
		Upper Bound	.021

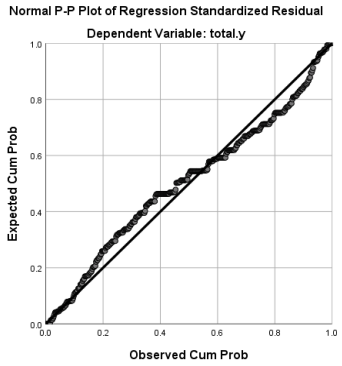
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel 5.3.3 One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test sig data untuk fasilitas dan kualitas pelyanan adalah 0,18 lebih besar dari nilai signifikasi sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal menggunakan metode monte carlo. Selanjutnya digunakan kurva P-P Plots. Untuk menguji suatu databerdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui denganmenggunakan grafik normal plot sebagaimana berikut:



Gambar 4 Grafik Normal Plot

Menurut Imam Ghozali (2011: 161) model regresi dinyatakan berdistribusi normal jika data ploting dan (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal, maka berdasarkan ploting diatas dapat disimpulkan regresi berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11 Deskriptif Analisis Regresi Linear

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
T.Y1	13.58	4.786	385
T.X1	16.52	6.077	385
T.X2	27.79	10.190	385

Deskripsi jawaban Responden

1. Jawaban Responden Terhadap Fasilitas (X1)

Dari tabel 4.6 yang terdapat di lampiran maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X1 mengenai Fasilitas terhadap Keputusan Customer hasil perhitungannya dari 385 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 6,077 untuk variabel X1 dan rata-ratanya sebesar 6,52

2. Jawaban Responden terhadap Kualitas (X2)

Dari tabel 4.6 yang terdapat di lampiran maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X2 mengenaiKualitas terhadap Kepuasan Customer hasil perhitungannya dari 385 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 10,190 untuk variabel X2 dan rata-ratanya sebesar 27,79.

3. Jawaban Responden terhadap Kepuasan (Y)

Dari tabel 4.6 yang terdapat di lampiran maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai Kepuasan terhadap Customer hasil perhitungannya dari 385 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 4,786 untuk variabel Y dan rata-ratanya sebesar 13,58.

Tabel 12 Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	1.307	.263		4.961	.000		
	T.X1	.185	.043	.235	4.279	.000	.116	8.610
	T.X2	.332	.026	.706	12.857	.000	.116	8.610

a. Dependent Variable: T.Y1

Dari tabel di atas diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: Y = a + b1X1 + b2X2. Keputusan Pembelian = 1.307+ 0,185(Fasilitas) + 0,332 (Kualitas). Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a) Nilai konstanta sebesar 1.307, artinya jika Fasilitas (X1), Kualitas (X2) dalam keadaan konstan (tetap) maka variabel kepuasaan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 1,307 %
b) Koefisien regresi X1 sebesar 0,185 dan bertanda positif, inimenunjukkan bahwa Fasilitas mempunyai hubungan yang searah denganKepuasaan pelanggan. Hal ini berarti bahwa setiap dariFasilitas, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,185 % dan sebaliknya

Koefisien regresi X2 sebesar 0,332 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa kualitas mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pembelian. Hal ini berarti bahwa kualitas akan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,332 % dan sebaliknya.

Uji T parsial

Tabel 13 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	1.307	.263		4.961	.000		
	T.X1	.185	.043	.235	4.279	.000	.116	8.610
	T.X2	.332	.026	.706	12.857	.000	.116	8.610

a. Dependent Variable: T.Y1

Membandingkan nilai signifikasi dengan nilai probalitas 0,05

1. Jika signifikasi < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Jika signifikasi > 0,05 artinya varibel x tidak berpengaruh terhadap variabel Y.
   Maka bedasarkan output diatas dinyatakan variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y, karenai signifikasi 0,000 <0,05.

Membandingkan nilai thitung dan t tabel

1. Jika nilai t hitung > t tabel artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y .
2. Jika nilai t hitung < t tabel artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

T tabel = (α/2:n-k-1) = (0,05 /2 :385-2-1 =(0,025: 382)= 1,966

a) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)
   a. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (Parsial) X: Terhadap Y adalah sebesar 0.000 < 0.05 dan nilai t hitung 4.279 t tabel 1.966. sehingga dapat disimpulkan bahwa Hi diterima yang berarti terdapat pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan pelanggan (Y).
b) Pengujian Hipotesis Pertama (H2)
   a. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (Parsial) X2 Terhadap Y adalah sebesar 0.000 < 0.05 dan nilai t hitung 12.857 > t tabel 1.966. sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Uji Simultan

Tabel 14 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7619.711	2	3809.856	1235.669	.000[b]
	Residual	1177.795	382	3.083		
	Total	8797.506	384			

a. Dependent Variable: T.Y1

b. Predictors: (Constant), T.X2, T.X1

Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05

1. Jika signifikansi< 0.05 artinya. variabel X1 dan X2 /simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Jika signifikansi > 0.05 05 artinya variabel X1 dan X2 /simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Diketahui nilai Sig untuk pengaruh (Simultan adalah sebesar 0,000 <0.05 dan nilai F hitung) X; dan X, Terhadap Y 1235.669 > F tabel 3.019. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Fasilitas (X1) dan Kualitas (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisiensi Determinasi (R2)

Tabel 15 Hasil Uji R

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.931[a]	.866	.865	1.754	1.978

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan output di atas diketahui nilai R. Square sebesar 0.866 hal inimengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan (Bersama-sama) terhadap variabel Y adalah sebesar 86,6 % dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan penelitian ini.

Hasil Pembahasan

Deskripsi Karakteristik Data

Dari membagikan kuesioner selama 2 bulan kepada responden. Jumlah kuesioner Google Form yang dibagikan melalui WhatsApp adalah 385. Data akhir yang dapat diolah adalah 385 kuesioner dari seluruh pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Priok Dalam kuesioner yang disebar dapat dijelaskan informasi responden seperti jenis kelamin yaitu 236 laki-laki dan 150 perempuan.

Deskripsi Variabel Data

Kuesioner yang dibagikan kepada responden memiliki total 21 pertanyaan yang terbagi dalam 3 kategori, yaitu (1) pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan; (2) pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan; (3) pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh yang mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan di Tanjung Priok diantara variabel data, responden memperoleh tanggapan mengenai pernyataan yang dibuat dalam kuesioner.

Pengujian Hipotesis

Peneliti menggunakan berbagai tes untuk menunjukkan apakah hipotesis sejalan dengan data yang telah dipelajari. Pengujian yang dilakukan meliputi:

a. Uji validitas, untuk memeriksa apakah setiap item atau instrumen benar-benar dapat mengungkapkan konsistensi internal dari faktor yang diukur atau berbagai alat ukur ketika mengukur faktor tertentu. Uji validitas dapat dilihat dari jumlah rhitung, rhitung harus lebih besar dari rtabel, agar data dianggap valid. Pada uji validitas semua variabel dan pernyataan dinyatakan valid karena rtabel totalnya lebih besar dari 0,100. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua variable kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Dalam penelitian ini berarti semua pernyataan Fasilitas (X1), Kualitas (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memenuhi syarat validitas statistik dan dapat diukur dengan tepat.
b. Uji reliabilitas, perhitungan reliabilitas dilakukan dengan koefisien Croanbach Alpha. dengan kriteria yang ditentukan diperoleh informasi bahwa pernyataan yang merupakan variabel instalasi (X1) dengan nilai cronbach's alpha 0,954 sangat reliabel. Pernyataan kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai alpha Cronbach sebesar 0,977 yang berarti bahwa pernyataan yang merupakan variabel kualitas pelayanan (X2) adalah reliabel. Pada uji reliabilitas ukuran kepuasan pelanggan diperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0,925 yang berarti pernyataan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah reliabel. Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) sangat reliabel dibandingkan dengan variabel lainnya.
c. Uji normalitas menggunakan uji satu sampel Kolmogorov pada taraf signifikansi 5%. Dan diperoleh data fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan lebih besar dari 0,05 sebesar 0,18, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu peneliti

juga menggunakan kurva P-Plots dan dari kurva tersebut disimpulkan bahwa data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis atau plot histogram menunjukkan pola distribusi normal, sehingga model regresi memenuhi. asumsi normalitas.

d. Uji multikolinieritas, dapat dideteksi dengan variance inflation factor (VIF) dan toleransi. Jika angka toleransi lebih besar dari 0,1 dan VIF < 10 > 10 maka gejala multikolinearitas adalah Hasil uji multikolinearitas untuk Fasilitas Variabel (X1) menunjukkan nilai VIF sebesar 8,610 dan toleransi sebesar 0,116. Variabel kualitas pelayanan (X2) nilai VIF 8,610 dan toleransi 0,116. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada data, karena bilangan VIF dan lt; 10.00 dan toleransi diatas 0.10.
e. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari uji gletser dan dispersi hasil uji gletser, yang menunjukkan bahwa variabel (1) Nilai signifikansi fasilitas 108 adalah 0,146 > 0,05, (2) Kualitas layanan adalah 0,805 > 0,05, dan dari atas data dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan hasil pengujian dengan Scatterplot menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi karena titik-titik data tersebar secara acak baik di atas maupun di bawah 0 dan tidak terakumulasi begitu saja di atas atau di bawah 0.
f. Uji regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (fasilitas dan kualitas layanan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan). Data yang diperoleh dengan koefisien regresi X1 adalah 0,185 dan positif, koefisien regresi X2 adalah 0,322 dan positif.
g. Uji parsial (uji-t) yang menguji seberapa baik variabel independen secara independen menjelaskan variabel dependen. Dari data tersebut t hitung (X1) 4279 > t tabel 1966 terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Didapatkan juga, t-hitung 12,857 > t tabel 1,966 merupakan pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
h. Pengujian secara simultan (Uji-F) menghasilkan nilai F hitung sebesar 1.235.669 lebih besar dari F tabel sebesar 3.019 Secara singkat dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan. pada kepuasan pelanggan.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Angka adjusted R-square atau koefisien determinasi sebesar 0,866 atau 86,6% yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sisanya sebesar 13,4% dapat dijelaskan oleh variabel selain yang digunakan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa baik fasilitas layanan maupun kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan di pelabuhan tersebut. Pertama, Pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti area parkir nyaman, fasilitas toilet yang bersih, dan aksesibilitas yang baik, dapat

secara positif memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kemampuan pelabuhan untuk memberikan fasilitas yang memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen dapat menciptakan pengalaman positif dan membangun citra yang baik dalam pikiran konsumen. Kedua, Selain itu, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen juga memiliki peran yang signifikan. Kualitas layanan yang tinggi, seperti pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif terhadap permintaan konsumen, dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi konsumen terhadap pelabuhan. Konsumen cenderung merasa puas ketika mereka merasakan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga melebihi harapan mereka. Ketiga, bahwa fasilitas dan kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen di pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. Oleh karena itu, manajemen pelabuhan perlu terus berinvestasi dalam pengembangan dan pemeliharaan fasilitas yang baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna memastikan pengalaman positif dan kepuasan konsumen yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Antina, R. R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *2*(02), 567.

Asnawi, M. A. (2019). Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: studi kasus atas pengaruh fasilitas kerja dan karakteristik pekerjaan. *Gorongtalo: CV. Athra Samudra*.

Butarbutar, M., Efendi, E., Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, *7*(2), 200–207.

Darangeng, A. R., & Kamariah, N. (2021). The Influences Of Services Quality Towards On Port-Service Users Satisfaction At Pt Pelabuhan Indonesia Iv (Persero) Cabang Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, *27*(1), 70–91.

Endrawati, D., & Juliani, R. D. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, *3*(6).

Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, *3*(2), 125–139.

Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, *10*(1), 97–107.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariative Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 37–44.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *6*(2).

Razy, M. A., & Ramadhansyah, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara Di Kantor Samsat Kampung Pajak. *Kapital: Jurnal Ilmu Manajemen*, *1*(2).

Sustiyatik, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, *10*(2), 175–184.

This Work is Licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License