

## Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa kepelabuhanan : kasus Unit Terminal Petikemas di Pelabuhan Tanjung Priok

Titiek Ratna Setiawaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76250&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perubahan lingkungan bisnis yang sedang berkembang di industri jasa kepelabuhanan merupakan peluang bagi para pelaku bisnis saat ini. Hal ini merupakan tantangan bagi penyedia jasa Terminal Petikemas di Pelabuhan Tanjung Priok yang berada di bawah pengelolaan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo II) dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness, terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan. Disamping itu juga untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi tersebut mempunyai hubungan atau korelasi terhadap kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kerangka teori serta alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Leonard L. Berry yang lebih dikenal dengan model SERVQUAL.

Untuk mengumpulkan data, pada penelitian ini digunakan metoda kuesioner/ angket yang berwujud item-item pertanyaan. Angket ini dibagikan kepada perusahaan-perusahaan yang menjadi pelanggan pelabuhan petikemas Tanjung Priok.

Sedangkan model analisis yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu teknik analisis multivariat yang bertujuan untuk mereduksi sejumlah variabel (dalam hal ini pokok-pokok pertanyaan) menjadi sebuah set variabel baru, yang biasa disebut sebagai set factor (Cooper at. at, 1998; Hair, at. at, 1995; Lewis Beck, 1994; Green, at. at, 1988).

Setelah diuji dengan analisis faktor, ternyata hanya dua variabel yang masih sangat signifikan yaitu tangible dan assurance, dan terbentuk satu variabel baru. Temuan penting lainnya adalah: ditemukannya formulasi persamaan yang signifikan dari kepuasan pelanggan pengguna jasa pelabuhan petikemas. Dan secara bersama-sama ternyata variabel tangible, assurance dan sistem administrasi mampu menjelaskan 39,2% variansi yang terjadi pada kepuasan pelanggan pengguna jasa pelabuhan petikemas. Sementara itu dimensi reliability, empathy, serta dimensi responsiveness tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan.