

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1. Data Deskriptif

4.1.1. Gambaran Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok

Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Pelabuhan Tanjung Priok terdiri dari tiga pelayanan yaitu jasa pelayanan kapal, jasa pelayanan barang dan jasa pelayanan lainnya. Jasa pelayanan kapal terdiri dari jasa labuh, jasa pandu dan kepil dan jasa tambat. Jasa labuh adalah Jasa yang diberikan terhadap kapal agar dapat berlabuh dengan aman menunggu pelayanan berikut seperti tambat, bongkar muat atau menunggu pelayanan lainnya (*docking*, pengurusan dokumen dan lain-lain). Dalam pelayanan ini diharapkan meminimalkan kemungkinan bertabrakan dengan kapal lain yang sedang berlabuh memastikan kedalaman air agar kapal tidak kandas dan tidak menunggu alur pelayaran. Jasa pandu adalah jasa pemanduan kapal sewaktu memasuki alur pelayaran menuju dermaga atau kolam pelabuhan untuk berlabuh. Pelayanan diberikan adalah Untuk menjaga keselamatan kapal, penumpang dan muatannya ketika memasuki alur pelabuhan. Sementara itu Jasa Tunda dan Kepil adalah melaksanakan pekerjaan untuk mengikat dan melepaskan tali kapal-kapal yang berolah gerak akan bersandar atau bertolak dari atau satu dermaga, jembatan, pelampung, dolphin dan lain-lain. Sementara itu Jasa Tambat adalah jasa yang diberikan untuk kapal bertambat pada tambatan dan secara teknis dalam kondisi yang aman, untuk dapat melakukan bongkar muat dengan lancar dan aman. Dalam pelayanan ini pihak pelabuhan memberikan usaha untuk menghindari inefisiensi karena penggunaan tambatan tidak optimal.

Untuk jasa pelayanan barang terdapat jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan yaitu jasa bongkar muat, pelayanan dermaga dan jasa penumpukan. Jasa Bongkar Muat adalah Kegiatan pelayanan bongkar muat barang sejak dari kapal hingga saat menyerahkan kepada pemilik barang. Ada beberapa kegiatan dalam pelayanan bongkar muat barang yaitu *stevedoring* (kegiatan yang dilakukan sejak membongkar/memuat di palka kapal hingga melepas ganco di

dermaga), *corgodoring* (menyusun barang sejak dari dermaga hingga ke gudang/lapangan atau sebaliknya) dan *Receiving/Delivery*, (pekerjaan menyerahkan atau menerima barang di pintu gudang lini I dari/ke atas truk atau sebaliknya). Jasa pelayanan dermaga adalah Pelayanan penanganan barang di dermaga dengan mengatur kelancaran arus barang di dermaga. Dan Jasa Penumpukan adalah pelayanan penumpukan barang sampai dengan dikeluarkan dari tempat penumpukan untuk dimuat atau diserahkan kepada pemilik.

Untuk jasa pelayanan pelabuhan lainnya adalah jasa-jasa tambahan yang diberikan pelabuhan misalnya listrik, telepon, air bersih dan beberapa penyewaan peralatan di wilayah pelabuhan.

4.1.2. Gambaran Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota INSA yang berjumlah 94 responden. Karakter responden dapat dilihat dari jumlah kapal, rute yang dilayani dan usia perusahaan pelayaran. Dari 94 responden tersebut sebagian besar jumlah armada pelayaran berjumlah antara satu hingga lima armada pelayaran. Sementara perusahaan pelayaran yang memiliki lebih dari sepuluh armada pelayaran hanya tujuh (7) responden. Untuk usia perusahaan pelayaran sebagian besar perusahaan pelayaran melayani rute domestik, yang melayani khusus untuk rute internasional berjumlah 7 responden dan yang melayani domestik dan internasional berjumlah 22 responden. Sementara itu karakter responden berdasarkan usia perusahaan pelayaran, pada umumnya usia perusahaan pelayaran yang disurvei berusia enam (6) sampai dengan 10 tahun, sementara itu yang berusia di atas 15 tahun hanya Sembilan (9) responden. Karakter-karakter responden disajikan dalam tabel 4.1 dan tabel 4.2

Tabel 4.1
Karakter Responden, Jumlah Kapal, Rute dan Usia Perusahaan Pelayaran

Jumlah Kapal	Rute			Usia Perusahaan Pelayaran				Jumlah
	Domestik	Internasional	Dom & Int	1 s.d 5	6 s.d 10	11 s.d 15	>15	
1 s.d 5	50	5	3	22	28	5	2	57
6 s.d 10	15	2	10	6	12	7	3	28
>10	0	0	9	0	1	2	4	7
Jumlah	65	7	22	28	41	14	9	94

Sumber: Analisis, 2010

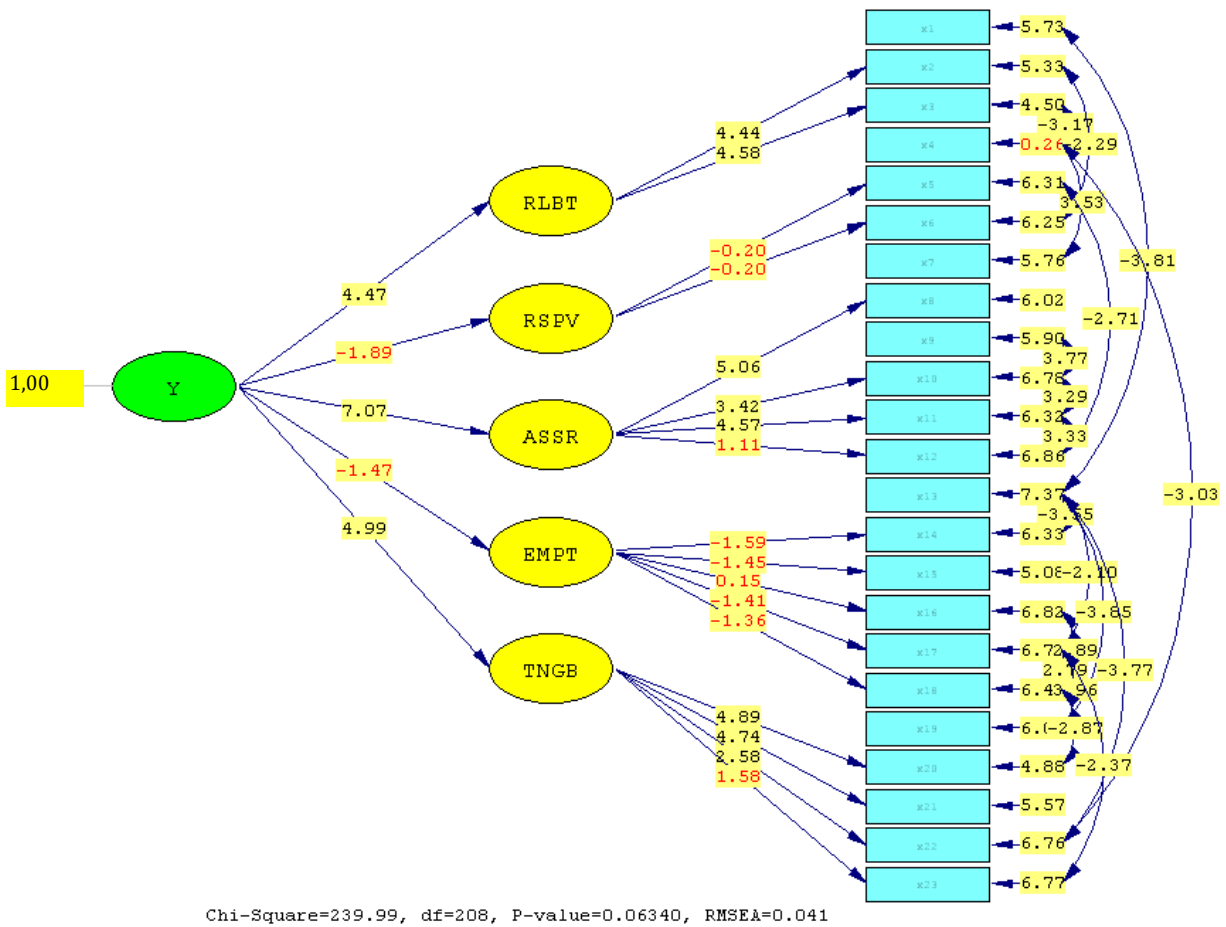
Tabel 4.2
Karakter Responden, Rute dan Usia Perusahaan Pelayaran

Usia Perusahaan Pelayaran	Rute			Jumlah
	Domestik	Internasional	Dom & Int	
1 s.d 5	19	2	3	24
6 s.d 10	35	0	8	43
11 s.d 15	6	4	4	14
>15	5	1	7	13
Jumlah	65	7	22	94

Sumber: Analisis, 2010

4.2. Analisis Faktor Konfirmatori

Untuk melakukan analisis model yang dibangun berupa hubungan antara variabel manifest (atribut), variabel laten (faktor) serta persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok maka digunakan analisis faktor konfirmatori. Secara umum berdasarkan analisis Lisrel 8.7 menunjukkan bahwa hasil kesesuaian model mengindikasikan model fit dengan data, artinya model yang dibangun dapat dianalisis dengan menggunakan analisis faktor. Hal ini ditunjukkan dengan 3 ukuran goodness of fit statistics utama yaitu nilai p-hitung 0,063, RMSEA 0,041 (<0,05) dan nilai CFI 0,93 (1-0,9) yang ketiganya memenuhi kriteria model fit.



Gambar 4.1. Struktur Jalur Faktor Analisis

Untuk melihat sejauh mana variabel-variabel laten (faktor) berpengaruh terhadap persepsi pelayanan pelabuhan maka tiap variabel laten (faktor) perlu dilihat tingkat validitas dan reliabilitasnya terhadap variabel Y (persepsi terhadap pelayanan pelabuhan). Untuk melihat validitas tiap variabel laten (faktor) dapat dilihat dari tabel Gamma

Tabel 4.3
Nilai Gamma dari Faktor Pelayanan Pelabuhan

	Y
RLBT(Reliability)	0.31 (0.07) 4.47
RSPV(Responsiveness)	-0.16 (0.08) -1.89
ASSR (Assurance)	0.52 (0.07) 7.07
EMPT (Empaty)	-0.10 (0.07) -1.47
TNGB (Tangible)	0.40 (0.08) 4.99

Sumber: Analisis, 2010

Dari tabel Gamma menunjukkan bahwa:

1. Validitas (*loading faktor*) reliabilitas adalah 4,47 dan cukup kuat berpengaruh (menjelaskan) persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan.
2. Validitas (*loading faktor*) responsiveness adalah -1,89 (nilai validitas kurang dari 1,645) dan tidak berpengaruh (tidak mampu menjelaskan) persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan
3. Validitas (*loading faktor*) assurance adalah 7,07 dan cukup kuat berpengaruh (menjelaskan) persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan.
4. Validitas (*loading faktor*) emphyaty adalah -1,47 (nilai validitas kurang dari 1,645) dan tidak berpengaruh (tidak mampu menjelaskan) persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan

5. Validitas (*loading faktor*) tangible adalah 4,99 dan cukup kuat berpengaruh (menjelaskan) persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan

Dari nilai-nilai diatas menunjukkan bahwa dimensi *reliabilitas, assurance dan tangible* sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pelabuhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan. Disamping aspek validitas variabel laten maka perlu juga dilihat reliabilitas dalam memberikan pengaruh terhadap persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan. Untuk reliabilitas (R^2) variabel laten (faktor) adalah sebagai berikut:

1. Untuk faktor reliabilitas (kehandalam pelayanan pelabuhan) memiliki reliabilitas sebesar 0,56 artinya faktor reliabilitas mampu menjelaskan persepsi pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan.
2. Untuk faktor responsiveness memiliki nilai reliabilitas sebesar -0,01 artinya faktor responsiveness tidak mampu menjelaskan persepsi pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan.
3. Untuk faktor assurance memiliki reliabilitas 0,88 artinya aspek assurance mampu menjelaskan persepsi pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan.
4. Untuk faktor empaty memiliki reliabilitas 0,84 artinya aspek empaty mampu menjelaskan persepsi pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan.
5. Untuk faktor tangible memiliki reliabilitas 0,81 artinya aspek tangible mampu menjelaskan persepsi pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan.

Secara ringkas nilai validitas dan reliabilitas dari variabel laten (faktor) disajikan dalam tabel 4.4

Tabel 4.4
Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Variabel Laten (Faktor) dari
Pelayanan Pelabuhan

Variabel Laten (Faktor)	Nilai Validitas	Nilai Kritis	Kesimpulan	Nilai Reliabilitas	Kesimpulan
Reliability (Kehandalan Pelabuhan)	4,47	1,645	valid	0,56	Reliabilitas sedang
Responsiveness	-1,89	1,645	Tidak valid	0,01	Reliabilitas rendah
Assurance	7,07	1,645	valid	0,88	Reliabilitas tinggi
Empaty	-1,47	1,645	Tidak valid	0,84	Reliabilitas tinggi
Tangible	4,99	1,645	valid	0,81	Reliabilitas tinggi

Sumber: Analisis, 2010

Dari nilai validitas dan reliabilitas lima faktor pelayanan maka ada tiga faktor yang valid/mampu menjelaskan bahwa persepsi pelayanan pelabuhan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu reliability (kehandalan pelabuhan), assurance dan tangible. Karena nilai validitas ini merupakan juga nilai *load faktor*, maka nilai validitas memberikan gambaran/informasi sejauhmana tiap faktor memberikan kontribusi terhadap persepsi pada pelayanan. Berdasarkan informasi nilai validitas tersebut di atas menunjukkan bahwa faktor assurance memberikan kontribusi terbesar dalam memberikan persepsi pelayanan pelabuhan diikuti secara berturut-turut oleh faktor tangible dan faktor reliability. Bagi pengambil kebijakan (pengelola pelabuhan dan pemerintah) informasi ini sangat penting dalam menentukan prioritas dalam pengambilan kebijakan. Berdasarkan informasi nilai validitas (*load faktor*) maka pengambil kebijakan harus lebih memprioritaskan pelayanan pada dimensi assurance dibanding dengan dimensi *tangible* serta dimensi reliability karena dimensi assurance dianggap oleh responden sebagai dimensi yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan dibanding dua dimensi lainnya.

Variabel-variabel tersebut di atas tidak semuanya mampu menjelaskan aspek pelayanan pelabuhan, ada pengaruh variabel lain di luar variabel-variabel laten tersebut di atas yang menjelaskan pelayanan pelabuhan. Penilaian itu didasarkan pada nilai PSI pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Nilai PSI dari Setiap Faktor Pelayanan Pelabuhan

RLBT	RSPV	ASSR	EMPT	TNGB
0.08	-1.84	0.03	0.00	0.04
(0.03)	(9.26)	(0.04)	(0.00)	(0.03)
2.27	-0.20	0.85	0.51	1.44

Sumber: Analisis 2010

Matriks PSI menjelaskan besarnya faktor kekeliruan, residual atau pengaruh variabel lain yang tidak diteliti terhadap variabel laten sebagaimana dirumuskan persamaan struktural yang dihipotesiskan. Matriks tersebut dibaca sebagai berikut:

- (1) besarnya pengaruh variabel lain terhadap variabel Y (persepsi terhadap pelayanan pelabuhan) selain variabel laten reliabilitas (RLBT) adalah sebesar 0.08.
- (2) besarnya pengaruh variabel lain terhadap variabel Y (persepsi terhadap pelayanan pelabuhan) selain variabel laten responsiveness (RSPV) adalah -1.84.
- (3) besarnya pengaruh variabel lain terhadap variabel Y (persepsi terhadap pelayanan pelabuhan) selain variabel laten assurance (ASSR) adalah 0.03.
- (4) besarnya pengaruh variabel lain terhadap variabel Y (persepsi terhadap pelayanan pelabuhan) selain variabel laten empathy EMPT adalah 0.00.
- (5) besarnya pengaruh variabel lain terhadap variabel Y (persepsi terhadap pelayanan pelabuhan) selain variabel laten tangible (TNGB) adalah 0.04.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah faktor reliabilitas, assurance dan aspek tangible. Sejauhmana tiap atribut (variabel manifest) pada tiap dimensi (faktor) pelayanan pelabuhan memberikan pengaruh terhadap persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan maka dapat dilihat berdasarkan nilai

reliabilitas dan validitas tiap variabel manifest yang didasarkan nilai tabel lambda-Y pada Tabel 4.6

Tabel 4.6
Nilai LAMBDA-Y dari Atribut (Variabel Manifes) Pelayanan Pelabuhan

Atribut/Variabel Manifes	RLBT	RSPV	ASSR	EMPT	TNGB
x1	1.00	--	--	--	--
x2	1.07 (0.24) 4.44	--	--	--	--
x3	1.40 (0.31) 4.58	--	--	--	--
x4	--	1.00	--	--	--
x5	--	-0.06 (0.32) -0.20	--	--	--
x6	--	-0.07 (0.36) -0.20	--	--	--
x7	--	--	1.00	--	--
x8	--	--	0.97 (0.19) 5.06	--	--
x9	--	--	1.00	--	--
x10	--	--	0.57 (0.17) 3.42	--	--
x11	--	--	0.87 (0.19) 4.57	--	--
x12	--	--	0.22 (0.20) 1.11	--	--
x13	--	--	--	1.00	--
x14	--	--	--	-2.20 (1.38) -1.59	--
x15	--	--	--	-4.59 (3.17) -1.45	--
x16	--	--	--	0.11 (0.73) 0.15	--
x17	--	--	--	-1.96 (1.39) -1.41	--
x18	--	--	--	-3.50 (2.57) -1.36	--
x19	--	--	--	--	1.00
x20	--	--	--	--	1.25 (0.26) 4.89
x21	--	--	--	--	1.39 (0.29) 4.74
x22	--	--	--	--	0.64 (0.25) 2.58

Atribut/Variabel Manifes	RLBT	RSPV	ASSR	EMPT	TNGB
x23	--	--	--	--	0.38 (0.24) 1.58

Sumber: Analisis 2010

4.2.1. Faktor Reliabilitas/Kehandalan Pelayanan Pelabuhan

Untuk faktor reliabilitas (kehandalam pelayanan pelabuhan) , terdiri dari tiga variabel manifest yaitu X1 (tingkat kepuasan terhadap waiting time), X2 (tingkat kepuasan terhadap approaching time), X3 (tingkat kepuasan terhadap berthing time). Nilai reliabilitas dan validitas ketiga variabel tersebut adalah:

1. Variable X1 (tingkat kepuasan terhadap waiting time) nilai faktor loading satu (1) dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,34. Karena nilai faktor loading kurang dari nilai t kritis (1,645) maka variabel X1 tidak valid untuk menjelaskan faktor reliabilitas/kehandalan pelayanan pelabuhan.
2. Variabel X2 (tingkat kepuasan terhadap approaching time) nilai faktor loading 4,44 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,42 yang berarti tingkat kepuasan terhadap approaching time mampu (valid) menjelaskan/mengukur aspek persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan dan mempunyai ketepatan pengukuran (reliabilitas) sebesar 0,42.
3. Variable X3 (tingkat kepuasan terhadap berthing time) nilai 4,58 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,52, yang berarti tingkat kepuasan terhadap berthing time mampu (valid) menjelaskan/mengukur aspek persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan dan memiliki ketepatan pengukuran(reliabilitas) sebesar 0,52.

Secara ringkas validitas dan reliabilitas dari faktor reliabilitas/kehandalan pelabuhan disajikan dalam tabel 4.7

Tabel 4.7
Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Variabelitas
Reliability/Kehandalan Pelayanan Pelabuhan

Variabel Manifes (Atribut)	Nilai Validitas	Nilai Kritis	Kesimpulan	Nilai Reliabilitas	Kesimpulan
Waiting Time	1	1,645	Tidak valid	0,34	Reliabilitas rendah
Approaching Time	4,44	1,645	valid	0,42	Reliabilitas sedang
Berthing Time	4,58	1,645	valid	0,52	Reliabilitas sedang

Sumber: Analisis 2010

Dari ketiga variabel tersebut maka variabel *approaching time* dan *berthing time* merupakan variabel yang menjelaskan faktor kehandalan pelayanan pelabuhan (reliabilitas pelabuhan). Tingkat kepuasan responden terhadap dua variabel yang berpengaruh menunjukkan bahwa preferensi responden terhadap *berthing* menunjukkan nilai kepuasan yang masih rendah (sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas) dengan jumlah responden 68,1%. Sementara untuk preferensi responden terhadap variabel *approaching time* menunjukkan juga nilai kepuasan yang masih rendah juga (sangat tidak puas, tidak puas dan kurang puas) dengan jumlah responden 60,6%. Oleh karena itu untuk pengembangan pelayanan walaupun jumlah responden yang tidak puas ataupun kurang puas terhadap kedua variabel tidak terlalu berbeda secara signifikan, pengembangan pelayanan yang terkait dengan *berthing time* harus lebih diutamakan daripada *approaching time*. Hal ini juga sangat relevan dengan nilai validitas (*loading factor*) yang menunjukkan bahwa nilai loading faktor variabel *berthing time* lebih tinggi dari nilai loading faktor *approaching time* yang berarti bahwa pengaruh *berthing time* terhadap dimensi reliabilitas lebih tinggi dibandingkan dengan variabel *approaching time*.

Tabel 4.8
Preferensi Responden Terhadap Variabel dari Faktor Reliabilty

Variabel Manifes (Atribut)	Preferensi Responden	
	Sangat Tidak Puas s/d Kurang Puas	Puas s/d Sangat Puas
<i>Approaching Time</i>	60,6%	39,4%
<i>Berthing Time</i>	68,1%	31,9%

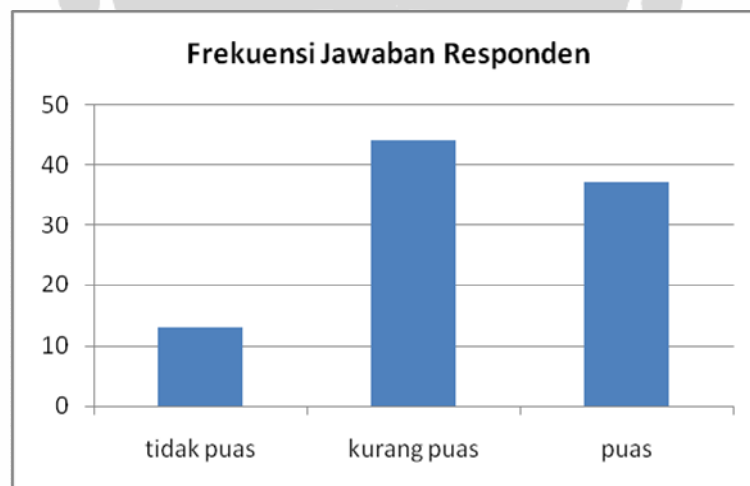
Sumber: Analisis, 2010

1. Variable X2 (tingkat kepuasan terhadap approaching time)

Tabel 4.9
Frekuensi Preferensi Terhadap Tingkat Kepuasan pada Approaching Time

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	13	13.8	13.8	13.8
	kurang puas	44	46.8	46.8	60.6
	puas	37	39.4	39.4	100.0
Total		94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis, 2010



Gambar 4.2. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Approaching Time

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap

approaching time adalah yang paling banyak adalah yang kurang puas dengan variabel *waiting time* yaitu sebanyak 44 responden atau 46,6% kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah puas dengan jumlah responden 37 atau 39,4 %. Dari 46,6% responden yang kurang puas tersebut, sebesar 51,9% repondennya adalah responden dengan perusahaan yang memiliki jumlah armada 1-5 kapal begitupun dengan 13,8% reponden yang tidak puas 69,3%-nya adalah responden dengan jumlah armada 1-5 kapal. Bila dilihat dari rute kapal responden yang kurang puas tersebut 68,2% adalah rute domestik dan 20,5% rute domestik dan internasional. Kemudian bila dilihat dari sisi usia perusahaan pelayaran responden yang kurang puas tersebut adalah 50% perusahaan-perusahaan dengan usia 1-5 tahun sementara yang tidak puas 46,25% adalah perusahaan dengan usia 6-10 tahun dan 3,75% perusahaan di atas 10 tahun.

Dengan menggunakan analisis crosstab hubungan variable X2 (tingkat kepuasan terhadap *approaching time*) dengan jumlah kapal memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,858(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara jumlah kapal dengan tingkat kepuasan terhadap *approaching time* begitupun dengan rute kapal. Rute kapal dengan variable X2 (tingkat kepuasan terhadap *approaching time*) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,206(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan tingkat kepuasan terhadap *approaching time*. Namun dengan usia perusahaan variable X2 memiliki hubungan dimana usia perusahaan dengan variable X2 (tingkat kepuasan terhadap *approaching time*) memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,03(<0,05) artinya Ho ditolak dan ada hubungan antara usia perusahaan dengan tingkat kepuasan terhadap *approaching time*. Dimana perusahaan dengan usai dibawah 10 tahun menunjukkan kurang puas sedangkan untuk usia diatas 10 tahun menunjukkan tidak puas dengan *approaching time*. Oleh karena itu untuk peningkatan pelayanan pelabuhan harus diarahkan untuk meningkatkan pelayanan *approaching time* bagi perusahaan-perusahaan dengan usia di atas 10 tahun.

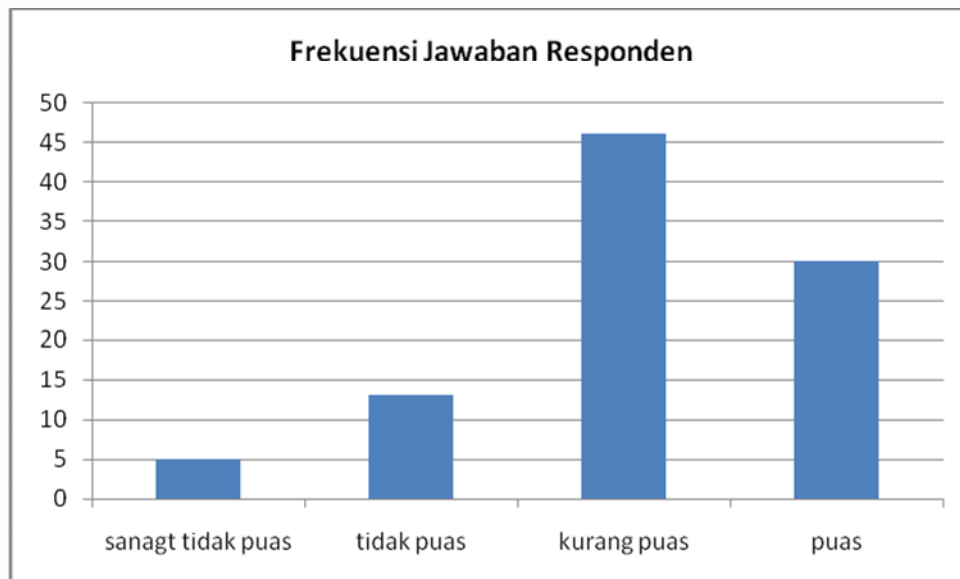
Dari data diatas menunjukkan bahwa usia perusahaan menentukan persepsi responden dalam menilai *approaching time* dimana perusahaan dengan usia di atas 10 tahun cenderung tidak puas dengan *approaching time*. Aspek perbedaan responden dalam hal jumlah kapal dan rute responden tidak menentukan persepsi pengguna pelabuhan dalam menilai *approaching time* namun demikian tingkat kepuasan responden terhadap *approaching time* masih rendah. Peningkatan tingkat kepuasan pelanggan pelabuhan terhadap *approaching time* akan terkait dengan perbaikan dan peningkatan kualitas/kemampuan kapal pandu, pengaturan kapal pada alur masuk, dan keahlian petugas pandu.

2. Variable X3 (tingkat kepuasan terhadap berthing time)

Tabel 4.10
Frekuensi Preferensi Terhadap Tingkat Kepuasan pada Berthing Time

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sanagt tidak puas	5	5.3	5.3	5.3
	tidak puas	13	13.8	13.8	19.1
	kurang puas	46	48.9	48.9	68.1
	puas	30	31.9	31.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis,2010



Gambar 4.3. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Berthing Time

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap *berthing time* adalah yang paling banyak adalah kurang puas dengan waiting time yaitu sebanyak 46 responden atau 48,9% kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah puas dengan jumlah responden 30 atau 31,9 %. 48,9% responden yang kurang puas tersebut 60,9% adalah perusahaan dengan jumlah armada 1-5 begitupun dengan responden yang tidak puas 60%-nya adalah responden dengan jumlah kapal 1-5. Dari sisi rute pelayaran responden yang kurang puas 65% adalah responden dengan rute domestik dan 26,1% responden dengan rute domestik dan internasional. Sementara responden yang tidak puas 61,5-nya adalah responden dengan rute domestik. Dari sisi usia perusahaan pelayaran, responden-responden yang kurang puas 39,1% adalah responden dengan usia perusahaan pelayaran 1-5 tahun dan 34,7 % usia 6-10 tahun. Ini artinya perusahaan dengan usia perusahaan pelayaran 1-10 tahun memiliki responden sebesar 73,8% terhadap persepsi kurang puas terhadap tingkat kepuasan terhadap *berthing time*.

Dengan menggunakan analisis crosstab dapat dilihat hubungan-hubungan antara variabel-variabel X3 (tingkat kepuasan terhadap waiting time) dengan atribut responden (jumlah kapal, rute pelayaran dan usia

perusahaan). Variable X3 (tingkat kepuasan terhadap berthing time) dengan Jumlah kapal memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,905(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara variable berthing time dengan jumlah kapal. Begitupun kaitannya dengan rute kapal memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,062(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan tingkat kepuasan terhadap berthing time. Sama halnya dengan jumlah kapal dan rute kapal hubungan variable berthing time dengan usia perusahaan tidak memiliki hubungan dimana nilai Pearson Chi-Square adalah 0,08(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara usia perusahaan dengan tingkat kepuasan terhadap *berthing time*.

Tidak ada hubungan antara atribut-atribut responden dengan variabel-variabel manifest berarti bahwa penilaian responden terhadap variabel-variabel manifest tidak dipengaruhi oleh jumlah kapal responden, rute pelayaran responden dan usia perusahaan pelayaran responden. Dengan demikian dalam peningkatan pelayanan terkait dengan *berthing time* pihak pelabuhan tidak perlu membedakan antara perusahaan pelayaran berdasarkan usia, rute maupun jumlah armada. Namun dari data di atas menunjukkan bahwa semua responden masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap *berthing time* pada responden-responden dengan jumlah kapal 1-5 armada, rute domestik dan responden dengan usia perusahaan pelayaran 1-10 tahun. Peningkatan kepuasan pelanggan berthing time akan terkait dengan perbaikan produktifitas tenaga kerja pelabuhan, produktifitas peralatan bongkar muat.

4.2.2. Faktor Assurance (Jaminan Yang Diberikan Pihak Pelabuhan)

Faktor assurance (jaminan) terdiri dari enam variabel manifest yaitu variable X7 (kepuasan atas jaminan keamanan kapal ketika berada di pelabuhan), variable X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan), variable X9 (kepuasan atas jaminan atas kerusakan kargo ketika berada di pelabuhan), variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan), variable X11

(kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) dan variable X12 (kepuasan atas jaminan dari gelombang/ arus laut di dalam kolam pelabuhan). Nilai validitas dan reliabilitas keenam variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variable X7 (kepuasan atas jaminan keamanan kapal ketika berada di pelabuhan) nilai faktor loading 1 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,41. Nilai faktor loading 1 menunjukkan bahwa variabel X7 tidak valid menjelaskan faktor assurance karena kurang dari nilai kritis ($t=1,645$)
2. Variable X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan) nilai faktor loading 5,06 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,33. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kemampuan pelabuhan dalam memberikan jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan mampu menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan dengan ketepatan pengukuran (reliabilitas) 0,33.
3. Variable X9 (kepuasan atas jaminan atas kerusakan kargo ketika berada di pelabuhan) nilai faktor loading 1 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,38. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kemampuan pelabuhan dalam memberikan jaminan keamanan atas kerusakan kargo ketika berada di pelabuhan tidak mampu (tidak) valid menjelaskan pelayanan pelabuhan.
4. Variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan) nilai loading faktor 3,42 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,12. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kemampuan pelabuhan dalam memberikan jaminan keamanan hilangnya kargo ketika berada di pelabuhan mampu (valid) menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan dengan tingkat ketepatan pengukuran (reliabilitas) rendah yaitu 0,12.
5. Variable X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) nilai loading faktor 4,57 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,27. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kemampuan pelabuhan dalam memberikan jaminan keamanan alur pelayaran mampu (valid) menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan dengan ketepatan pengukuran (reliabilitas) 0,27 (reliabilitas rendah)

6. Variable X12 (kepuasan atas jaminan dari gelombang/ arus laut di dalam kolam pelabuhan) nilai loading faktor 1,11 dan mempunyai nilai reliabilitas (R^2)= 0,02. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kemampuan pelabuhan dalam memberikan keamanan dari gelombang/ arus pelabuhan di dalam kolam pelabuhan tidak mampu (tidak valid) menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan karena nilai faktor loading kurang dari nilai kritis (1,64)

Secara ringkas validitas dan reliabilitas dari faktor Assurance disajikan dalam tabel 4.11

Tabel 4.11
Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Terhadap Atribut Faktor Assurance

Variabel Manifes (Atribut)	Nilai Validitas	Nilai Kritis	Kesimpulan	Nilai Reliabilitas	Kesimpulan
X7	1	1,645	Tidak valid	0,41	Reliabilitas sedang
X8	5,06	1,645	valid	0,33	Reliabilitas rendah
X9	1	1,645	Tidak valid	0,38	Reliabilitas rendah
X10	3,42	1,645	valid	0,12	Reliabilitas rendah
X11	4,57	1,645	valid	0,27	Reliabilitas rendah
X12	1,11	1,645	Tidak valid	0,02	Reliabilitas rendah

Sumber: Analisis,2010

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa dari enam (6) variabel manifest dari faktor assurance terdapat tiga variabel yang memberikan pengaruh pada variabel assurance yaitu variabel X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan), variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan) dan variable X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran).

Preferensi responden terhadap tiga variabel-variabel yang valid menunjukkan bahwa preferensi responden terhadap ketiga variabel yang valid menunjukkan masih rendah (sangat tidak puas hingga kurang puas) dengan jumlah responden yang preferensinya rendah masih berjumlah di atas 50% responden. Untuk meningkatkan pelayanan pelabuhan dengan melihat preferensi responden maka dapat dilihat bahwa responden yang tingkat kepuasannya masih rendah adalah pada variabel X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan) kemudian variabel X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) dan variabel X10 (kepuasan pada jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan). Hal ini juga sangat relevan dengan nilai validitas pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa validitas (nilai load faktor) X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan) lebih tinggi daripada variabel X10 dan X11. Hal menggambarkan bahwa variabel X8 lebih berpengaruh pada persepsi responden Faktor assurance dibandingkan dengan dua variabel lainnya.

Tabel 4.12
Preferensi Responden Terhadap Variabel dari Faktor Assurance

Variabel Manifes (Atribut)	Preferensi Responden	
	Sangat Tidak Puas s/d Kurang Puas	Puas s/d Sangat Puas
X8	62,8%	37,2%
X10	52,1%	47,9%
X11	59,6%	40,4%

Sumber: Analisis, 2010

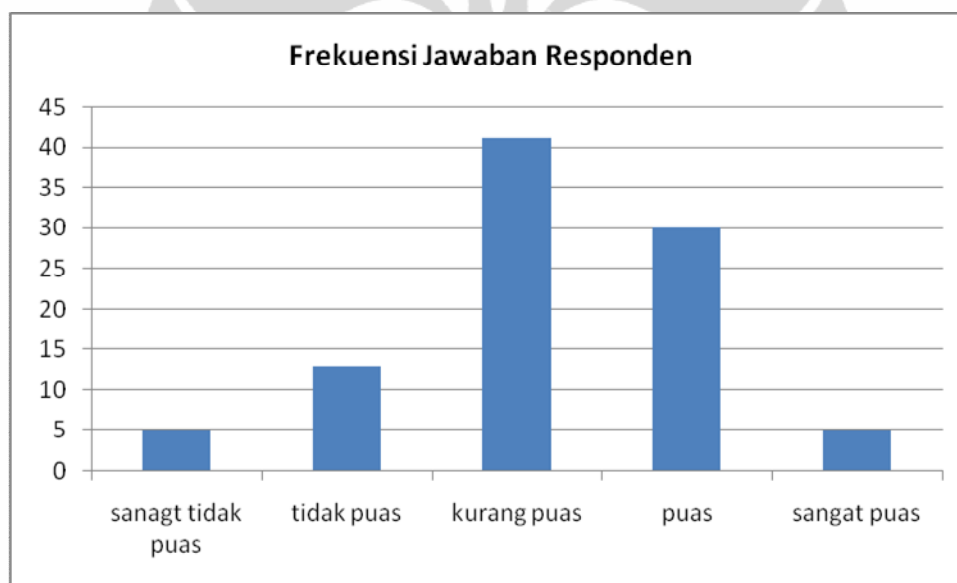
Sejauhmana persepsi pengguna pelabuhan terhadap ketiga variabel yang berpengaruh tersebut tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variable X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan)

Tabel 4.13
Frekuensi Preferensi Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan
Keamanan Atas hilangnya Peralatan Kapal Ketika Berada di
Pelabuhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sanagt tidak puas	5	5.3	5.3	5.3
tidak puas	13	13.8	13.8	19.1
kurang puas	41	43.6	43.6	62.8
puas	30	31.9	31.9	94.7
sangat puas	5	5.3	5.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis,2010



Gambar 4.4. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Keamanan Atas hilangnya Peralatan Kapal Ketika Berada di Pelabuhan

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan yang paling banyak adalah kurang puas dengan pergantian jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan yaitu sebanyak 41 responden atau 43,6 % kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah puas dengan jumlah responden 30 atau 31 %.

Dari responden yang kurang puas tersebut 53,7% responden adalah responden dengan jumlah kapal 1-5 dan 36,6% responden dengan jumlah kapal 6-10. Sementara itu responden yang tidak puas 80% adalah responden dengan jumlah kapal 1-5. Dari sisi rute pelayaran responden yang kurang puas tersebut 65,9% adalah rute domestik dan 29,3% rute domestik dan internasional sementara itu responden yang tidak puas 69,2%-nya adalah rute domestik. Dari sisi usia perusahaan pelayaran responden yang kurang puas 46,4% nya adalah perusahaan pelayaran dengan usia 6-10 tahun dan 29,3% dengan usia 11-15 tahun.

Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan persepsi pengguna pelabuhan terhadap variabel X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan) harus merubah persepsi responden dengan usia perusahaan pelayaran 1-5 tahun, rute domestik dan responden dengan usia perusahaan antara 6 sampai dengan 15 tahun.

Dengan menggunakan analisis crosstab dapat dilihat hubungan variabel X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan) dengan atribut-atribut responden (jumlah kapal, rute kapal, dan usia perusahaan pelayaran). Hubungannya dengan jumlah kapal tidak memiliki hubungan karena nilai Pearson Chi-Square adalah 0,742(>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara jumlah kapal dengan kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan. Begitupun hubungannya dengan rute kapal memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,098 (>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan. Sementara hubungannya dengan usia perusahaan juga tidak memiliki hubungan dimana nilai Pearson Chi-Square adalah 0,091(>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara usia perusahaan dengan kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan

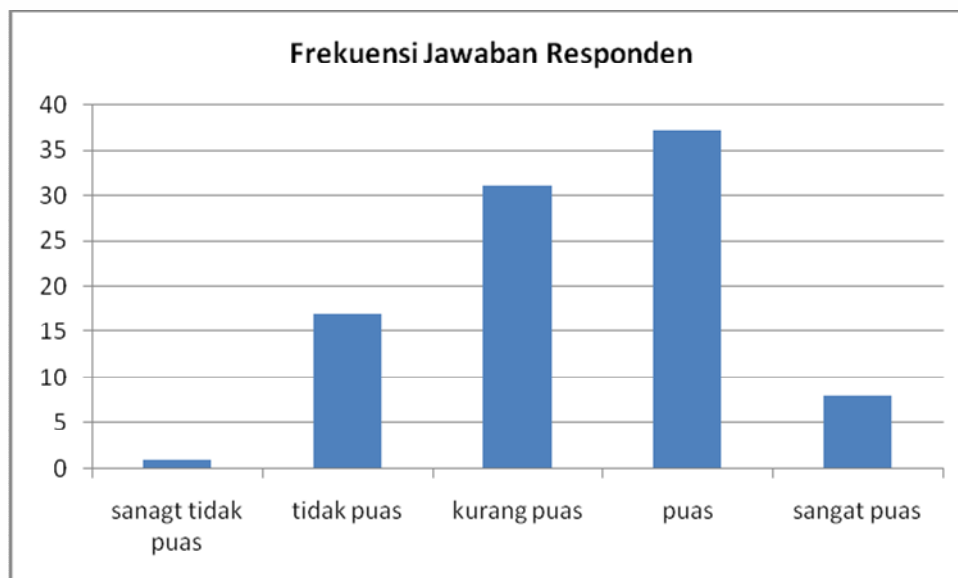
Dari analisis di atas menunjukkan bahwa persepsi pengguna pelabuhan terhadap Variable X8 (kepuasan atas jaminan keamanan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan) tidak ditentukan oleh usia perusahaan responden, rute pelayaran maupun jumlah armada responden. Jadi dalam peningkatan pelayanan pelabuhan terkait dengan variabel X10 pihak pelabuhan harus melihat pengguna secara sama tanpa membedakan antara jumlah, rute dan usia perusahaan pelayaran. Peningkatan pelayanan terkait dengan jaminan atas hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan akan sangat terkait dengan kemampuan dalam menerapkan ISPS Code pada pelabuhan. Penerapan ISPS Code telah menjadi aturan IMO (International Maritime Organization) yang menentukan pelabuhan apakah pada kategori aman atau tidak bagi kapal-kapal yang bersandar.

2. Variable X10 (kepuasan pada jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan)

Tabel 4.14
Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
pada Jaminan Atas Kehilangan Kargo Ketika Berada di
Pelabuhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sanagt tidak puas	1	1.1	1.1	1.1
tidak puas	17	18.1	18.1	19.1
kurang puas	31	33.0	33.0	52.1
puas	37	39.4	39.4	91.5
sangat puas	8	8.5	8.5	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis,2010



Gambar 4.5. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Atas Kehilangan Kargo Ketika Berada di Pelabuhan

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan yang paling banyak adalah puas dengan pergantian pelayanan yaitu sebanyak 37 responden atau 39,4 % kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah kurang puas dengan jumlah responden 31 atau 33 %. Dan responden yang tidak puas berjumlah 17 responden atau 18,1%. Dari responden yang kurang puas 58,1% adalah responden dengan jumlah armada 1-5 dan 29,1% dengan jumlah armada 6-10. Sementara itu responden yang tidak puas 70% adalah perusahaan pelayaran/responden dengan jumlah armada 1-5. Dari sisi rute pelayaran responden yang kurang puas 77,4% adalah yang rute domestik dan 19,45% rute domestik dan internasional. Responden yang tidak puas 76,5% adalah responden dengan rute domestik dan 17,6% rute domestik dan internasional. Dari sisi usia perusahaan pelayaran responden yang kurang puas adalah 63,5% dengan usia perusahaan 6-10 dan 19% dengan usia perusahaan 1-5 tahun. Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan persepsi responden terhadap variabel X10 (kepuasan pada jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan) harus merubah persepsi responden adalah responden dengan jumlah armada 1-5 tahun, responden dengan rute domestik dan responden dengan usia perusahaan pelayaran 1-10 tahun.

Dengan menggunakan analisis crosstab maka dapat dilihat hubungan antara variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika dipelabuhan) dengan atribut-atribut reponden (jumlah kapal, rute pelayaran dan usia perusahaan pelayaran). Hubungan variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan) dengan Jumlah kapal memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,688(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara jumlah kapal dengan kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan. Begitupun hubungan variable X10 dengan rute kapal dan usia perusahaan pelayaran tidak memiliki hubungan dimana:

- Rute kapal dengan variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,841(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan.
- Usia perusahaan dengan variable X10 (kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,929(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara usia perusahaan dengan kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan.

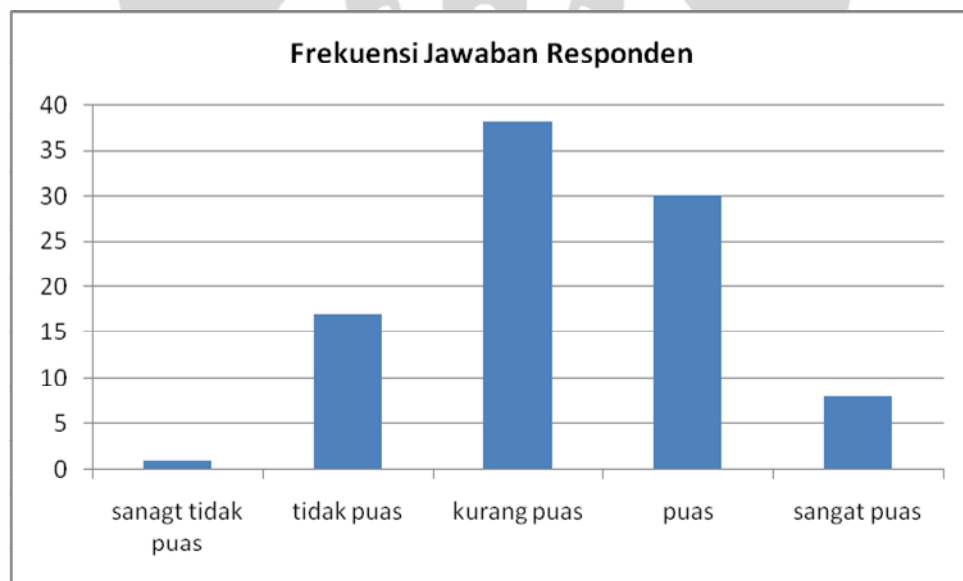
Ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna pelabuhan terhadap variabel kepuasan jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan jumlah tidak dipengaruhi oleh atribut-atribut reponden (kapal, rute kapal dan usia perusahaan). Artinya bahwa dalam memberikan pelayanan pelabuhan terkait dengan kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan, pihak pelabuhan perlu melihat peggan secara sama tanpa dibeda-bedakan. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap variabel X10 masih rendah dan pihak pelabuhan meingkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan meningkatkan keamanan khususnya pada area penumpukan barang. Walaupun kehilangan barang telah diasuransikan oleh pemilik barang ataupun perusahaan *forwarding* namun demikian proses-proses administrasi yang ada akan mengganggu kegiatan perusahaan pelayaran.

3. Variabel X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran)

Tabel 4.15
Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
pada Jaminan Keamanan Alur Pelayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sanagt tidak puas	1	1.1	1.1	1.1
	tidak puas	17	18.1	18.1	19.1
	kurang puas	38	40.4	40.4	59.6
	puas	30	31.9	31.9	91.5
	sangat puas	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis,2010



Gambar 4.6. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jaminan Keamanan Alur Pelayaran

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap atas jaminan keamanan alur pelayaran yang paling banyak adalah kurang puas dengan keamanan alur pelayaraan yaitu sebanyak 38 responden atau 40,4 % kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah puas dengan jumlah

responden 30 atau 31,9 %. Dan responden yang tidak puas berjumlah 17 responden atau 18,1%. Dari 40,4% responden yang kurang puas, 63% responden adalah dengan jumlah kapal 1-5 dan 26,3% adalah perusahaan dengan jumlah armada 6-10. Untuk berdasarkan rute pelayaran responden 40,4 % responden yang kurang puas 63,2% adalah responden dengan rute domestik dan 28,9% dengan rute domestik dan internasional, sementara itu untuk usia perusahaan, responden yang kurang puas adalah dengan usia 1-5 tahun 23,75, 6-10 tahun 34,7% dan 13,1 usia 11-15 tahun. Untuk responden yang tidak puas dengan variabel X11 (jaminan terhadap keamanan alur pelayaran) 64,7% adalah responden dengan rute domestik dan 29,4 adalah rute domestik dan internasional. Berdasarkan usia perusahaan pelayaran 23,6% dengan usia 1-5 tahun dan 47% dengan usia perusahaan pelayaran 6-10 tahun. Dari data-data tersebut memberikan gambaran bahwa untuk meningkatkan persepsi pelayanan pelabuhan terkait dengan jaminan keamanan alur pelayaran adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada perusahaan dengan jumlah kapal 1 -5, perusahaan dengan rute domestik dan usia perusahaan pelayaran 1-10 tahun.

Dengan menggunakan analisis crosstab maka dapat dilihat hubungan variable X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) dengan jumlah kapal, rute pelayaran dan usia perusahaan pelayaran dimana:

- Jumlah kapal dengan variable X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,688(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara jumlah kapal dengan kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan.
- Rute kapal dengan variable X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,872(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan.
- Usia perusahaan dengan variable X11 (kepuasan atas jaminan keamanan alur pelayaran) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,941(>0,05) artinya Ho diterima dan tidak ada hubungan antara usia perusahaan dengan kepuasan atas jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan.

Ini menunjukkan bahwa perbedaan responden dalam hal jumlah kapal, rute kapal dan usia perusahaan tidak mempengaruhi responden dalam menilai keamanan terhadap alur pelayaran. Oleh karena itu dalam meningkatkan pelayanan terhadap keamanan alur pelayaran pihak pelabuhan harus melihat pelanggan secara sama. Peningkatan pelayanan terkait dengan jaminan keamanan alur pelayaran perlu ditingkatkan mengingat tingkat kepuasan responden masih rendah. Peningkatan pelayanan ini terkait dengan perbaikan pengaturan jalur lalu lintas kapal saat keluar masuk pelabuhan.

4.2.3. Faktor Tangible (Ketersediaan sarana fisik)

Faktor Tangible terdiri dari lima atribut (variabel manifest) yaitu variable X19 (kepuasan atas panjang dermaga dalam memenuhi kebutuhan pelanggan), variable X20 (kepuasan atas jumlah krane), variable X21 (kepuasan atas lapangan penumpukan), variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang) dan variable X23 (kepuasan atas hubungan dengan moda transportasi lain). Validitas dan reliabilitas perhitungan atas kelima faktor tersebut adalah:

1. Variable X19 (kepuasan atas panjang dermaga dalam memenuhi kebutuhan pelanggan) nilai loading faktor 1 dan mempunyai reliabilitas (R^2)= 0,03 . Nilai faktor loading menunjukkan bahwa variabel panjang dermaga tidak valid menjelaskan faktor tangible karena faktor loading kurang dari nilai t kritis ($t=1,64$)
2. Variable X20 (kepuasan atas jumlah krane) nilai loading faktor 4,89 dan mempunyai reliabilitas (R^2)= 0,16 . Nilai ini (reliabilitas) menunjukkan bahwa kepuasan atas jumlah krane cukup mampu (valid) menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan. Dengan nilai ketepatan pengukuran (reliabilitas) 0,16 yang berarti nilai reliabilitas rendah.
3. Variable X21 (kepuasan atas lapangan penumpukan) nilai loading faktor 4,74 dan mempunyai reliabilitas (R^2)= 0,34 . Nilai ini (reliabilitas) menunjukkan bahwa kepuasan atas lapangan penumpukan cukup mampu (valid) menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan

pelabuhan, dengan ketepatan pengukuran (reliabilitas 0,34 yang berarti nilai reliabilitas sedang.

4. Variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang) nilai loading faktor 2,58 dan mempunyai reliabilitas (R^2)= 0,00 . Nilai ini loading faktor menunjukkan bahwa kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang mampu (valid) menjelaskan persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan, dengan ketepatan pengukuran rendah
 5. Variable X23 (kepuasan atas hubungan dengan moda transportasi lain) nilai loading faktor 0,38 dan mempunyai reliabilitas (R^2)= 0,10 . Dengan faktor loading variabel X23 (1,58) kurang baik (tidak valid) menjelaskan persepsi penggunaan pelabuhan terkait dengan pelayanan pelabuhan karena nilai factor loading kurang dari nilai t kritis (1,645)
- Secara ringkas validitas dan reliabilitas perhitungan dari faktor Tangible disajikan dalam tabel 4.14.

Tabel 4.16
Validitas Dan Reliabilitas Perhitungan Terhadap Atribut Faktor
Tangible

Variabel Manifes (Atribut)	Nilai Validitas	Nilai Kritis	Kesimpulan	Nilai Reliabilitas	Kesimpulan
X19	1	1,645	Tidak valid	0,03	Reliabilitas rendah
X20	4,89	1,645	valid	0,16	Reliabilitas rendah
X21	4,74	1,645	valid	0,34	Reliabilitas rendah
X22	2,58	1,645	valid	0,00	Reliabilitas rendah
X23	0,38	1,645	Tidak valid	0,10	Reliabilitas rendah

Sumber: Analisis 2010

Dengan menggunakan nilai validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa dari lima (5) variabel manifest faktor *tangible* terdapat tiga (3) variabel manifest yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan yaitu variabel jumlah crane, variabel kecukupan lapangan penumpukan dan variabel tata ruang dalam memperlancar arus barang.

Berdasarkan persepsi pengguna pelabuhan, tingkat kepuasan untuk variabel-variabel jumlah crane (X20) dan lapangan penumpukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden hampir seimbang antara yang sangat tidak puas hingga kurang puas dengan responden yang puas hingga sangat puas walaupun perbedaannya cukup kecil. Namun untuk variabel tata ruang (X22) menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Oleh karena itu dalam pengembangan pelabuhan variabel tata ruang harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan.

Tabel 4.17
Preferensi Responden Terhadap Variabel dari Faktor Tangible

Variabel Manifes (Atribut)	Preferensi Responden	
	Sangat Tidak Puas s/d Kurang Puas	Puas s/d Sangat Puas
X20	47,9%	52,1 %
X21	47,9%	52,1%
X22	63,8%	36,2%

Sumber: Analisis, 2010

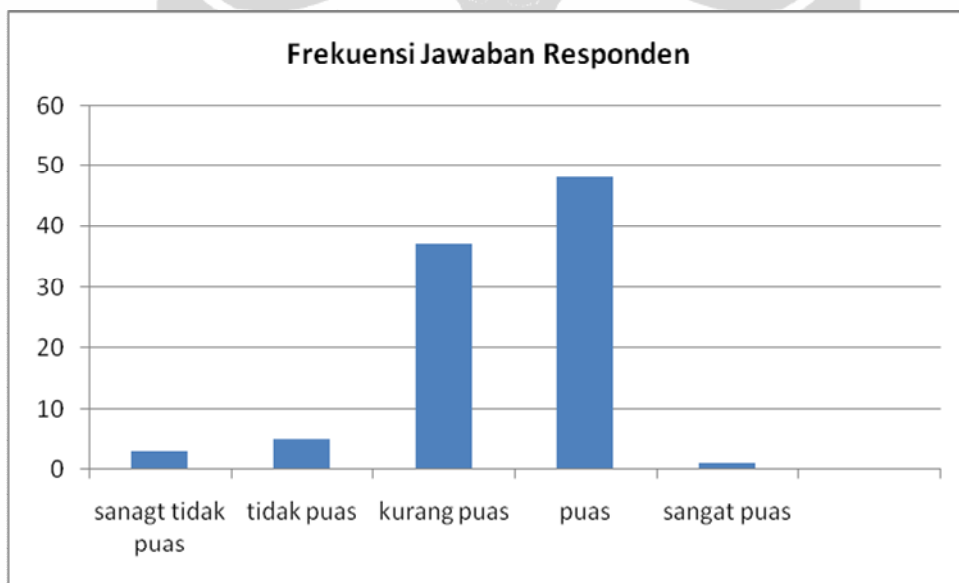
Tingkat kepuasan (persepsi) pengguna pelabuhan terhadap ketiga atribut (variabel manifest) yang berpengaruh terhadap faktor tangible adalah sebagai berikut:

1. Variable X20 (kepuasan pada jumlah krane)

Tabel 4.18
Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
pada Jumlah Krane

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sanagt tidak puas	3	3.2	3.2	3.2
	tidak puas	5	5.3	5.3	8.5
	kurang puas	37	39.4	39.4	47.9
	puas	48	51.1	51.1	98.9
	sangat puas	1	1.1	1.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis 2010



Gambar 4.7. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Jumlah Krane

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepuasan atas jumlah krane yang paling banyak adalah puas atas jumlah krane dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu sebanyak 48 responden atau 51,1 % kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah kurang puas dengan jumlah responden 37 atau 39,4 %. Responden yang kurang puas tersebut 56,7% adalah

responden dengan jumlah kapal 1-5 dan 36,1% dengan jumlah kapal 6-10 dan 5,3% responden yang tidak puas adalah responden dengan jumlah kapal 1-5. Dari sisi rute pelayaran responden yang kurang puas adalah responden dengan rute domestik 70,3% dan 21,6% responden rute domestik dan internasional, dan responden yang tidak puas adalah 60% rute domestik dan 40% rute internasional. Sedangkan berdasarkan usia perusahaan pelayaran, responden yang kurang puas adalah 43,2% responden dengan usia perusahaan pelayaran 6-10 tahun 27% responden dengan usia 1-5 tahun. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan persepsi pengguna pelabuhan terhadap fasilitas jumlah crane maka harus meningkatkan persepsi responden dengan memberikan pelayanan yang lebih terhadap responden dengan jumlah kapal 1-5, rute domestik dan responden dengan usia perusahaan pelayaran 1-10 tahun.

Dengan menggunakan analisis crosstab dapat dilihat hubungan antara variable kepuasan atas jumlah crane dengan atribut-atribut responden (jumlah kapal, rute kapal dan usia perusahaan pelayaran) dimana:

- Jumlah kapal dengan variable X20 (kepuasan atas jumlah crane) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,396(>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara jumlah kapal dengan kepuasan atas jumlah crane.
- Rute kapal dengan variable X20 (kepuasan atas jumlah crane) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,252(>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan kepuasan atas jumlah crane.

Sementara itu hubungan variable X20 (kepuasan atas jumlah crane) memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,000(<0,05) artinya H_0 ditolak dan ada hubungan antara usia perusahaan dengan kepuasan atas jumlah crane. Dimana perusahaan dengan dengan usia dibawah 10 tahun cenderung kurang puas dengan jumlah crane yang ada sedangkan perusahaan dengan usia di atas 10 tahun cenderung puas dengan pelayanan pihak pelabuhan terkait jumlah crane. Oleh karena itu peningkatan pelayanan pelabuhan terkait dengan jumlah crane perlu

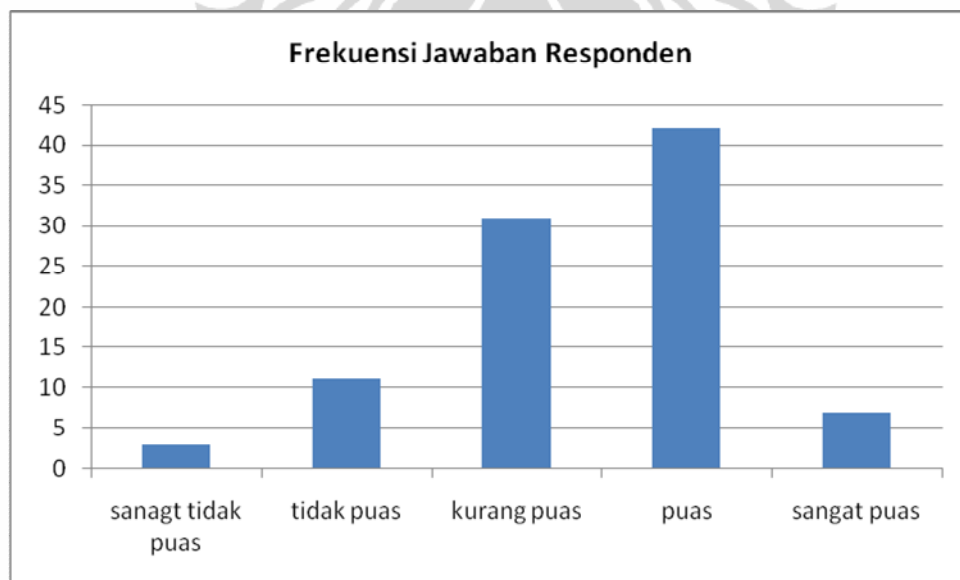
melihat responden dengan usia di atas 10 tahun sebagai responden yang tidak puas dengan jumlah krane. Hal ini terkait dengan pengalaman mereka dalam kurun waktu sekitar sepuluh tahun melihat perkembangan jumlah krane apakah makin memberikan pelayanan yang baik atau tidak.

2. Variable X21 (kepuasan pada lapangan penumpukan)

Tabel 4.19
Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Pada Lapangan Penumpukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sanagt tidak puas	3	3.2	3.2	3.2
	tidak puas	11	11.7	11.7	14.9
	kurang puas	31	33.0	33.0	47.9
	puas	42	44.7	44.7	92.6
	sangat puas	7	7.4	7.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis 2010



Gambar 4.8. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Pada Lapangan Penumpukan

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepuasan atas lapangan penumpukan yang paling banyak adalah puas atas lapangan penumpukan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu sebanyak 42 responden atau 44,7 % kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah kurang puas dengan jumlah responden 31 atau 33 %. Dan jumlah responden yang tidak puas terhadap lapangan penumpukan berjumlah 11 responden atau 11,7%. Responden yang kurang puas adalah 48,4% dengan jumlah armada 1-5 dan 32,3% dengan jumlah armada 6-10. Responden yang tidak puas (11,7%) adalah responden dengan jumlah kapal 1-5, dengan prosentase 81,9%. Dari sisi rute pelayaran responden yang kurang puas adalah 54,8% responden dengan rute pelayaran domestik dan 35,5% dengan rute pelayaran domestik dan internasional. Sementara itu responden yang tidak puas, 72,7% respondennya adalah perusahaan pelayaran dengan rute domestik dan 27,3% dengan rute internasional. Berdasarkan usia perusahaan pelayaran responden yang kurang puas 45,8% responden adalah dengan usia 6-10 tahun dan 33% dengan usia 1-5 tahun dan 19,4% di atas usia 16 tahun,. Sementara itu responden yang tidak puas 36,4% adalah dengan usia perusahaan pelayaran 6-10 tahun dan 27,2% dengan usia di atas 16 tahun serta yang berusia 1-5 tahun 18,2%. Dengan melihat persepsi responden seperti tersebut di atas maka untuk meningkatkan persepsi responden terhadap lapangan penumpukan maka harus merubah persepsi responden dengan meningkatkan pelayanan bagi responden dengan jumlah kapal 1-10, rute domestik dan responden dengan usia perusahaan pelayaran di atas 5 tahun.

Hubungan variabel X21 (kepuasan atas lapangan penumpukan) dengan atribut-atribut responden (jumlah kapal, rute pelayaran dan usia perusahaan pelayaran) adalah sebagai berikut:

- Jumlah kapal dengan variable X21 (kepuasan atas lapangan penumpukan) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,006(<0,05) artinya Ho ditolak dan ada hubungan antara jumlah kapal dengan kepuasan atas lapangan penumpukan.

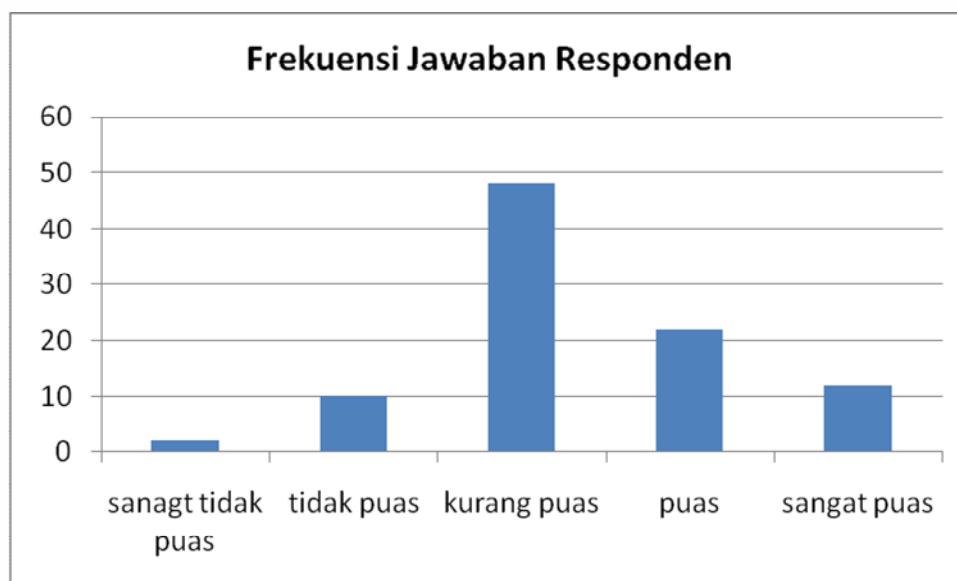
- Rute kapal dengan variable X21 (kepuasan atas lapangan penumpukan) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,019(<0,05) artinya Ho ditolak dan ada hubungan antara rute kapal dengan kepuasan atas lapangan penumpukan. Dimana perusahaan dengan rute internasional menunjukkan ketidakpuasan sementara itu perusahaan dengan rute domestik cenderung puas dengan lapangan penumpukan.
 - Sementara itu hubungan variable X21 (kepuasan atas lapangan penumpukan) dengan usia perusahaan pelayaran memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,000(<0,05) artinya Ho ditolak dan ada hubungan antara usia perusahaan dengan kepuasan atas lapangan penumpukan. dimana perusahaan pelayaran dengan usia dibawa 15 tahun cenderung puas dengan lapangan penumpukan sedangkan perusahaan diatas 15 tahun cenderung kurang puas dengan lapangan penumpukan. Oleh karena pihak pelabuhan memperhatikan responden dengan usia di atas 15 tahun perusahaan ini yang merasakan perkembangan lapangan penumpukan, sejauhmana memenuhi keputusan perusahaan pelayaran. Perusahaan pelayaran diatas 15 tahun juga umumnya mempunyai volume barang lebih banyak sehingga agak kesulitan melakukan penumpukan di wilayah pelabuhan sehingga melakukan penumpukan di luar area pelabuha.
3. Variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar Arus barang)

Tabel 4.20

Frekuensi Preferensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan pada Tata Ruang Dalam Memperlancar Arus Barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sanagt tidak puas	2	2.1	2.1	2.1
tidak puas	10	10.6	10.6	12.8
kurang puas	48	51.1	51.1	63.8
puas	22	23.4	23.4	87.2
sangat puas	12	12.8	12.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Sumber: Analisis 2010



Gambar 4.9. Grafik Frekuensi Jawaban (Preferensi) Respon Terhadap Tingkat Kepuasan pada Tata Ruang Dalam Memperlancar Arus Barang

Dari hasil output menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar arus barang yang paling banyak adalah kurang puas atas kondisi yang ada yaitu sebanyak 48 responden atau 51,1 % kemudian persepsi responden yang menempati urutan berikutnya adalah puas dengan jumlah responden 22 atau 23,4 %. Dan jumlah responden yang tidak puas terhadap tata ruang dalam memperlancar alur barang berjumlah 10 responden atau 10,6 %. Responden yang kurang puas adalah 54,25% dengan jumlah kapal 1-5 dan 23% dengan jumlah kapal 6-10. Responden yang tidak puas 70% dengan jumlah kapal 1-5 dan 30% dengan jumlah kapal 6-10. Dari sisi rute pelayaran responden yang kurang puas adalah 56,3% dengan rute domestik dan 33,33% dengan rute domestik dan internasional. Dari sisi usia perusahaan pelayaran responden yang tidak puas adalah 35,7% dengan usia perusahaan pelayaran 6-10 tahun dan 29,2% dengan usia 1-5 tahun. Sementara responden yang tidak puas 50% adalah dengan usia perusahaan pelayaran 6-10 tahun dan 10 % dengan usia 1-5 tahun sisanya adalah dengan usia di atas 10 tahun. Dengan melihat persepsi responden terhadap tata ruang yang ada maka untuk meningkatkan persepsi responden terhadap tata ruang harus memperhatikan responden-responden dengan jumlah kapal 1-5, rute domestik dan serta perusahaan dengan usia 1-10 tahun.

Keterkaitan antara variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang) dengan atribut-tribut responden (jumlah kapal, rute pelayaran dan usia perusahaan pelayaran) adalah sebagai berikut:

- Jumlah kapal dengan variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,07(>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara jumlah kapal dengan kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang
- Rute kapal dengan variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang) nilai Pearson Chi-Square adalah 0,164 (>0,05) artinya H_0 diterima dan tidak ada hubungan antara rute kapal dengan kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang
- Sementara itu hubungan variable X22 (kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang) dengan usia perusahaan pelayaran memiliki nilai Pearson Chi-Square adalah 0,001 (<0,05) artinya H_0 ditolak dan ada hubungan antara usia perusahaan dengan kepuasan atas tata ruang dalam memperlancar alur barang. Dimana perusahaan dengan usia di bawah 15 tahun menunjukkan kurang puas dengan tata ruang yang sementara itu perusahaan dengan usia di atas 15 tahun menunjukkan tidak puas dengan tata ruang yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan di atas 15 tahun sudah melihat tata ruang pelabuhan sebagai hal yang penting dalam memperlancar arus barang. Pengalaman selama 15 tahun telah memberikan gambaran bagi mereka melihat perkembangan tata ruang pelabuhan, sehingga data-data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap tata ruang masih rendah (63,8%) dibandingkan dengan dua variabel lainnya.