

KARYA ILMIAH TERAPAN

PENGARUH PELAYANAN OPERASIONAL PT INDO DHARMA TRANSPORT TRANS AGENCY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

CLAVIANO SATRYONAGORO

NIT 0719007108

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023**

**PENGARUH PELAYANAN OPERASIONAL
PT INDO DHARMA TRANSPORT TRANS AGENCY
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

CLAVIANO SATRYONAGORO
NIT 0719007108

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Claviano Satryonagoro

Nomor Induk Taruna : 0719007108

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN OPERASIONAL PT INDO DHARMA TRANSPORT TRANS AGENCY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri.

Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.



PERSETUJUAN SEMINAR

KARYA ILMIAH TERAPAN

Judul : PENGARUH PELAYANAN OPERASIONAL PT INDO
DHARMA TRANSPORT TRANS AGENCY TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN

Nama : Claviano Satryonagoro

NIT : 0719007108

Program Studi : DIV TRANSPORTASI LAUT

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, Januari 2023

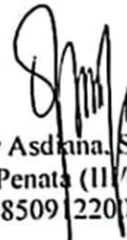
Menyetujui

Pembimbing I



Dian Junita Arisusanty, S.S.T
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 197606292010122001

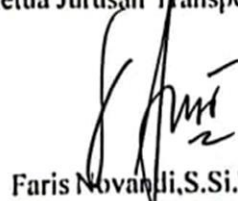
Pembimbing II



Femmy Asdkana, S.H.,M.H
Penata (II/c)
NIP. 198509122008122003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Transportasi Laut



Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP 198411182008121003

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN OPERASIONAL PT INDO DHARMA TRANSPORT TRANS
AGENCY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Disusun dan Diajukan Oleh: Claviano Satryonagoro

NIT.0719007108

Ahli Transportasi Laut Tingkat IV

Telah dipertahankan di depan panitia ujian KIT

Pada tanggal 24 Juli 2023

Penguji I

Otri Wani Sihaloho, S.S.T.

Penata (III/d)

NIP. 198610172010122004



Feinty Asdiana, S.T., M.H.

Penata (III/c)

NIP. 19850902200812203

Penguji III

Dian Junita Arisusanty, S.S.T.

Penata (III/d)

NIP. 197606292010122001

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.St., M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dimana merupakan suatu kewajiban setiap taruna dan taruni Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (D-IV) jurusan/Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Suarbaya.

Penyusunan karya ilmiah terapan ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama praktek darat di perusahaan pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul karya ilmiah terapan yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah dengan judul:

“PENGARUH PELAYANAN OPERASIONAL PT INDO DHARMA TRANSPORT TRANS AGENCY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”

Dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah terapan ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari para pembimbing penulisan karya ilmiah terapan ini dapat terselesaikan. Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dengan baik dan tepat waktu.

2. Bapak Heru Widada, M.M selaku direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
3. Bapak Faris Novandi S.Si.T., M. Sc selaku Ketua jurusan Transportasi Laut yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
4. Ibu Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan dukungan, semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
5. Ibu Femmy Asdiana, S.H, M.H. selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
6. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
7. Kepada keluarga penulis yang selalu mendukung dan men-support penulis untuk tetap semangat kuliah.
8. Kepala Cabang PT.IDT Trans Agency, Bapak Yudi Sasano yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan prada kepada penulis.
9. Seluruh Direksi dan Karyawan PT. IDT Trans Agency, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis saat melakukan praktik darat/prada.
10. Kepada Dewi rizkiani yang sedia membantu penulis dalam pengerjaan penelitian ini

11. Kepada Anastasya buldant p. yang sedia membantu penulis dalam pengerjaan penelitian ini.
12. Teman-teman Taruna dan Taruni TL Reguler, rekan-rekan angkatan 10, terima kasih untuk semua pengalaman yang dilakukan bersama.
13. Kepada penulis karena percaya dengan diri sendiri, bekerja keras, tidak pernah menyerah dan tetap menjadi orang yang percaya pada diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan Karya Ilmiah Terapan ini.

Surabaya, 26 Juli 2023

Claviano Satryonagoro

ABSTRAK

CLAVIANO SATRYONAGORO, Pengaruh pelayanan operasional pt indo dharma transport trans agency terhadap kepuasan pelanggan. Dibimbing oleh Dian Junita Arisusanty dan Femmy Asdiana.

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh faktor internal terhadap kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency di cabang Gresik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode membagikan kuesioner ke beberapa pelanggan sebanyak 20 responden. Responden yang menjawab kuesioner tersebut adalah pelanggan penerima jasa PT. IDT Trans Agency. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier berganda, serta koefisien determinasi. Hasil dari data penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga variabel terhadap 20 responden dengan 8 item pertanyaan terdiri dari 3 item pertanyaan mengenai pelayanan operasional, 3 item pertanyaan mengenai waktu dan 2 item pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan. Tiga variabel yang digunakan antara pengaruh pelayanan operasional (x_1) dan pengaruh waktu (x_2) dengan kepuasan pelanggan (y) berkontribusi secara normal dan variabel independen memiliki hubungan positif yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependen.

Kata Kunci: Pelayanan operasional, waktu, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

CLAVIANO SATRYONAGORO, Effect of PT Indo Dharma Transport Trans Agency's operational services on customer satisfaction. Supervised by Dian Junita Arisusanty and Femmy Asdiana.

This study was made to determine and explain the effect of internal factors on customer satisfaction at PT. IDT Trans Agency in Gresik Branch. The sampling technique in this study used the method of distributing questionnaires to several customers as many as 20 respondents. Respondents who answered the questionnaire were customers who received PT. IDT Trans Agency. The data analysis method used is validity, reliability, normality test, multiple linear regression analysis, and the coefficient of determination. The results of this research data are valid and reliable. This research was conducted using three variables for 20 respondents with 8 question items consisting of 3 questions about operational services, 3 questions about time and 2 questions about customer satisfaction. The three variables used between the influence of operational services (x_1) and the effect of time (x_2) with customer satisfaction (y) contribute normally and the independent variables have a positive relationship to customer satisfaction which is the dependent variable.

Keywords: *operational services, time, customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SEMINAR	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. BATASAN MASALAH	4
D. TUJUAN PENELITIAN	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. <i>REVIEW</i> PENELITIAN SEBELUMNYA.....	7
B. LANDASAN TEORI.....	8
1. Pelayanan Operasional.....	8
2. Waktu.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	12
C.KERANGKA PIKIR PENELITIAN	14
BAB III	15
METODE PENELITIAN.....	15
A. JENIS PENELITIAN	15
B. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN	15
C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	16
D. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	16
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	19

BAB IV	23
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23
1. Sejarah Singkat, Visi dan Misi	23
2. Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab	25
3. <i>Core Business</i> (Bisnis Utama).....	28
4 Kegiatan Perusahaan	28
B. HASIL PENELITIAN	29
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
2. Analisis Data	37
a. Analisis Statistik Deskriptif.....	37
b. Uji Instrument.....	43
c. Uji Normalitas	47
C. PEMBAHASAN	50
BAB V PENUTUP.....	52
A. KESIMPULAN	52
B. SARAN	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Review penelitian sebelumnya	8
Tabel 3. 1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert	18
Tabel 4. 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Data responden usia	30
Tabel 4. 3 Hasil kuesioner variabel (X1) pengaruh pelayanan operasional.....	31
Tabel 4. 4 Hasil kuesioner variabel (X2) pengaruh waktu.....	33
Tabel 4. 5 Hasil kuesioner variabel (Y)	37
Tabel 4. 6 Pendapat responden tentang pelayanan operasional yang di berikan oleh pt idt trans agency sudah bagus dilakukan oleh perusahaan. ...	39
Tabel 4. 7 Pendapat responden tentang layanan sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh konsumen.....	40
Tabel 4. 8 Pendapat responden tentang pelayanan operasional sangat efektif terhadap proses alur pelayanan kapal.	40
Tabel 4. 9 Pendapat responden tentang pengerjaan tugas dan tanggung jawab sudah tepat waktu.	41
Tabel 4. 10 Pendapat responden tentang kecepatan pekerja idt trans agency dalam bertindak memperlancar waktu dalam proses operasional kapal.	42
Tabel 4. 11 Pendapat responden tentang waktu pengerjaan tugas perusahaan membuat efektif proses operasional kapal.	42
Tabel 4. 12 Pendapat responden tentang pelayanan operasional yang dilakukan perusahaan sudah membuat kepuasan pelanggan terpenuhi.	43
Tabel 4. 13 Uji Validasi Pelayanan Operasional (X1).....	44
Tabel 4. 14 Uji Validasi Waktu (X2).....	45
Tabel 4. 15 Uji Validasi Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 17 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4. 18 Analisis Linear Sederhana	48
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi Berganda	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	25
Gambar 4. 2 Grafik hasil kuesioner pengaruh pelayanan operasional.....	33
Gambar 4. 3 Grafik hasil kuesioner variabel waktu.....	35
Gambar 4. 4 Grafik hasil kuesioner variabel kepuasan pelanggan	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data hasil kuesioner variabel pelayanan operasional	57
Lampiran 2 Data hasil kuesioner variabel waktu.....	57
Lampiran 3 Data hasil kuesioner variabel kepuasan pelanggan	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dimana jalur perdagangan dan perekonomian sangat ramai di dalam negeri hingga luar negeri dimana hal ini berketergantungan pada transportasi. Transportasi sangatlah penting untuk pengiriman suatu barang dimana ada beberapa moda yang dapat mengirim barang dan yang paling sering digunakan untuk pengiriman barang yaitu transportasi laut, karena transportasi laut dapat mengangkut muatan yang banyak dan lebih murah. Untuk melakukan pengiriman menggunakan transportasi laut diperlukan banyak instansi yang terkait salah satunya adalah perusahaan keagenan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 59 tahun 2021 “usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha jasa untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia”¹ dan di Indonesia sendiri ada banyak perusahaan keagenan dalam hal ini salah satu contoh perusahaan keagenan adalah PT. INDO DHARMA TRANSPORT TRANS AGENCY selanjutnya akan di sebut PT. IDT TRANS AGENCY.

¹ Menteri perhubungan, “PENYELENGGARAAN USAHA JASA TERKAIT DENGAN ANGKUTAN DI PERAIRAN”, peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor pm 59 tahun 2021, hal 4

Usaha keagenan kapal sendiri memiliki tujuan untuk memperlancar atau mempersiapkan kebutuhan dari pemilik kapal di pelabuhan mulai dari pengurusan dokumen keberangkatan dan sandar hingga menyiapkan kebutuhan kapal lainnya. Kapal yang membutuhkan agen kapal adalah pemilik kapal yang mengangkut barang-barang seperti kapal kargo atau kapal kontainer. Dengan adanya agen kapal pemilik kapal bisa lebih fokus dalam menjalankan usaha utamanya dalam hal pengiriman barang atau kargo. Selain itu usaha agen kapal juga membuka lapangan kerja baru sehingga meningkatkan taraf ekonomi masyarakat.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah pelayanan. Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja perusahaan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Kotler, 2000).² Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi jasa. Jika karyawan memberikan pelayanan/*service* yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan tidak

² Iskamto, Dedi. "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Rental Kendaraan di ACR Rent Car Pekanbaru Riau." *Jurnal Sains Manajemen* 1.2 (2015): 12. diakses pada 27 Januari 2023.

memberikan pelayanan dengan baik, maka pelanggan tidak merasa puas dan cenderung meninggalkan organisasi untuk beralih ke organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

Berlandaskan dari penjabaran yang sudah penulis sebutkan, penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui kepuasan pelanggan di perusahaan PT. IDT Trans Agency dan membuat judul riset, yaitu “Pengaruh pelayanan operasional PT. IDT Trans Agency terhadap kepuasan pelanggan “

Pada riset ini, peneliti membagi faktor internal menjadi tiga variabel, yakni standar operasional kerja, waktu dan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan untuk variabel “X” (*Variable independen* / Variabel bebas) yaitu pelayanan operasional dan waktu. Sedangkan untuk variabel “Y” (*Variable dependen* / Variabel terikat) yakni kepuasan pelanggan. Sehingga nantinya, riset ini memiliki 3 (tiga) variabel yang dijadikan bahan untuk penelitian.

B. RUMUSAN MASALAH

Dengan berlandaskan dari latar belakang yang sudah diuraikan peneliti mengenai usaha jasa keagenan kapal, maka dalam penelitian ini peneliti bisa merumuskan masalah menjadi 2 (dua) pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan operasional berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

C. BATASAN MASALAH

Guna menjauhi pembahasan yang akan meluas serta menjadikan pembahasan tersebut menjadi teratur, peneliti memerlukan pembatas atas permasalahan pada penulisan riset. Permasalahan yang disampaikan peneliti hanya terbatas berdasarkan identifikasi masalah yang sudah disebutkan, sehingga batasan atas permasalahan pada riset ini berfokus pada:

1. Pengaruh dari pelayanan operasional terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh dari waktu terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menggunakan dua variabel bebas yaitu pelayanan dan waktu serta menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

D. TUJUAN PENELITIAN

Dalam riset tentu memiliki tujuan yang hendak dicapai. Dari penjabaran latar belakang beserta rumusan masalah yang sudah peneliti jelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan yang hendak dicapai, yakni:

1. Untuk mendapati pengaruh pelayanan operasional terhadap kepuasan pelanggan.

2. Untuk mendapati pengaruh waktu operasional terhadap kepuasan pelanggan.

E. MANFAAT PENELITIAN

Dalam riset ini, peneliti mengharapkan penelitian yang telah dilakukan agar bisa bermanfaat kepada beberapa pihak yang berkaitan pada riset ini. Dengan demikian, peneliti menjabarkan manfaatnya sebagaimana berikut ini:

1. Bagi Perusahaan :

Hasil riset ini diinginkan bisa dijadikan sebagai rujukan guna memantau pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari konsumen perusahaan, agar perusahaan bisa memperbaiki kekurangan serta merubah apa yang mungkin dianggap kurang baik bagi konsumen. Sehingga akan menambah daya tarik bagi para konsumen atau pengguna jasa, sehingga meningkatkan laba perusahaan dan akan menjadikan perusahaan menjadi maju serta semakin berkembang.

2. Bagi Politeknik Pelayaran Surabaya

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi perihal waktu pengoperasian dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. IDT Trans Agency untuk masyarakat atau pengguna jasa dan sebagai literatur perpustakaan kampus sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam orang-orang yang ada di dalam lingkungan kampus.

3. Bagi peneliti

Riset ini diharapkan menjadi sarana guna memperbanyak wawasan serta ilmu pengetahuan untuk peneliti mengenai bagaimana pengaruh kecepatan pengoperasian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dimana telah diberikan PT. IDT Trans Agency. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya dan penelitian ini juga sebagai dasar pengambilan solusi atas sejumlah permasalahan yang sesuai pada penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Agar peneliti bisa dengan mudah melakukan perbandingan hasil maka peneliti mengumpulkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai judul atau pembahasan yang sama, berikut ini merupakan hasil dari beberapa riset terdahulu:

Tabel 2. 1. Review penelitian sebelumnya

Nama Peneliti, Tahun Dan Judul	Hasil Penelitian	Pembeda Dengan penelitian sebelumnya
Rega Dwi Mujiatmo (2020), “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Commuter Line Jabodetabek”	Variabel fasilitas memberikan pengaruh yang positif serta signifikan bagi kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif serta signifikan bagi kepuasan pelanggan. Variabel ketepatan waktu memberikan pengaruh .yang positif serta signifikan bagi kepuasan pelanggan.	Variabel penulis berbeda dimana penulis memiliki variable pelayanan operasional, waktu dan kepuasan pelanggan sedangkan peneliti sebelum nya menggunakan variable fasilitas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan. Pengaruh variable x1 dan x2 penulis bersifat positif namun tidak terlalu signifikan terhadap variable y

Alvin Mariansyah (2020), “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu”	Kualitas produk tidak memberikan pengaruh yang positif serta signifikan bagi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan, dan harga memberikan pengaruh yang positif serta signifikan bagi kepuasan konsumen.	Variabel penulis berbeda dengan peneliti, dimana peneliti menggunakan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen sedangkan penulis menggunakan variable pelayanan operasional, waktu dan kepuasan pelanggan. Pengaruh variable x1 dan x2 penulis bersifat positif namun tidak terlalu signifikan terhadap variable y
--	---	---

Sumber:

<https://repository.mercubuana.ac.id/49914/> diakses pada tanggal 27 Januari 2023.

<http://repository.binadarma.ac.id/1807/> diakses pada tanggal 27 Januari 2023.

B. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Operasional

Dalam dunia kerja sangatlah diperlukan adanya pelayanan yang memadai. Dengan adanya pelayanan yang memadai kegiatan atau proses kerja dari perusahaan bisa sistematis serta menjadi terarah. Pada riset ini, peneliti hendak menjabarkan sejumlah teori yang bersangkutan dengan pengaruh pelayanan operasional dan pengaruh waktu terhadap kepuasan konsumen/pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

menuturkan bahwasannya pelayanan ialah Pelayanan diambil dari kata dasar lay. an-me.la. yakni yang berarti membantu menyiapkan /mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang³. Kegiatan melayani ini biasa dilakukan untuk menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan terhadap konsumen atau pelanggan yang kehadirannya dianggap penting dan bernilai.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan dimana pekerja atau perusahaan berikan terhadap penerima jasa atau konsumen yang merupakan hal wajib dilakukan agar konsumen menerima kenyamanan yang di berikan terhadap kegiatan yang di inginkan, ataupun beberapa definisi khusus guna memberikan jaminan atau sebuah barang, produk sesuai dengan yang sudah disebutkan. Operasional mempunyai kata dasar “operasi”. Kata ini bermakna kegiatan pembedahan. Akan tetapi operasional yang dimaksudkan dalam riset ini ialah kegiatan kerja, praktik, penyelenggaraan, pelaksanaan, maupun pengelolaan dengan keseluruhan di sebuah perusahaan dimana penulis bermaksud bahwa operasional dalam penelitian ini ditunjukkan untuk kegiatan yang berada di lapangan.

Berlandaskan penjabaran diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya Pelayanan Operasional, yakni:

³ KBBI, “Pengertian pelayanan menurut kamus besar Bahasa Indonesia” <https://kbbi.web.id/pelayanan> , diakses pada 20 juni 2023.

- a. Sebuah pelayanan ataupun tolak ukur secara tulisan yang dipakai guna menggerakkan dan mendorong kelompok untuk menjamu konsumen dari perusahaan.
- b. Tata cara maupun langkah yang diformalkan serta yang wajib dilewati guna merampungkan proses kerja yang telah ditentukan serta meninjau kepuasan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan operasional merupakan suatu peraturan baku yang bersifat secara wajib dilakukan. Dengan adanya pelayanan, pelanggan mempercayai perusahaan dengan baik serta mendapat kelayaitas dari pelanggan apa bila dapat memenuhi kriteria mereka, sehingga kegiatan perusahaan bisa berjalan dengan baik dan mendapat pandangan nilai lebih dari pelanggan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi apa yang diinginkan serta tujuan perusahaan bisa tercapai. Oleh sebab itu perusahaan harus bisa memenejemen, mengatur, serta mengontrol pelayanan operasional dengan baik agar selalu berjalan dengan baik, tetapi perlu juga dilakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diterapkan apakah efisien atau tidak dan apakah bisa dikerjakan dengan baik atau tidak oleh semua jajaran di perusahaan.

2. Waktu

Waktu adalah suatu ruang yang dapat diukur dimulai dari detik, menit, jam hari, bulan dan tahun. Hubungan waktu menjadi bentuk upaya untuk menertibkan jikalau ada kekacauan (*National Safety Council*, p.42

dalam Yuswardi 2016).⁴ Suwardjono (2011:170) menyampaikan pendapatnya bahwasannya ketepatan waktu adalah tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan.⁵ Spillane (dalam Rossum, 2013) menyatakan bahwa kedewasaan seseorang sangat berkaitan dengan kemampuan bagaimana mengelola waktu, baik waktu kerja maupun waktu luang secara baik.⁶ Kemampuan mengelola waktu dengan baik merupakan tindakan manajemen diri yang dapat diartikan sebagai cara individu mengatur dengan prinsip mendahulukan apa yang harus dilakukan atau yang disebut skala prioritas. Keputusan waktu terhadap pengguna informasi amatlah krusial. Informasi yang tepat pada waktunya bermakna informasi yang diberikan jangan sampai telah basi ataupun telah dijadikan sebagai rahasia umum. Berdasarkan pendapat dari Handoko (2010:235) ketepatan waktu ialah periode waktu konsumen dalam melakukan pemesanan produk dan telah tiba di tujuan supaya mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari pelanggan.⁷ Baridwan (1997) juga menyampaikan pendapatnya, yaitu tepat waktu ialah

⁴ Richard Wilson, "Perancangan Informasi Manajemen Waktu Melalui Media Buku Ilustrasi", (fakultas desain universitas komputer Indonesia bandung, 2019), hal. 7

⁵ Lia Lindri Syahputri, R.Kananto K.P., SE, M.Ak, "Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan", (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, 2019), hal. 4.

⁶ EDR, Agustamanesia, "Tingkat kemampuan mengelola waktu mahasiswa [Skripsi]." *Yogyakarta: Fakultas Keguruan Dan Ilmu Keguruan Universitas Sanata Dharma* (2017).

⁷ Attamimi, Fahmi Majid, M. Hufron, and Fahrurrozi Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan waktu terhadap Kepuasan Kosumen (studi pada konsumen jne kota malang, 2020).

informasi wajib tersampaikan secepat mungkin supaya bisa dipakai sebagai alas pada pengambilan sejumlah keputusan perekonomian dan guna menjauhi tertundanya pengambilan keputusan.⁸ Dengan kata lain waktu adalah sebuah alat untuk mengukur seberapa lama suatu kegiatan yang sedang berlangsung hingga selesai.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah inti dalam mempertahankan konsumen. Sudah semestinya perusahaan disaat sekarang ini memandang kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dibawah ini akan dijelaskan definisi dari kepuasan pelanggan:

a. Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016)

Menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.⁹

b. Griffin (2010)

Menyampaikan pendapatkan bahwasannya kepuasan konsumen ialah tanggapan konsumen kepada evaluasi persepsi dari adanya perbedaan diantara keinginan pertama sebelum melakukan pembelian (ataupun parameter kinerja lain) serta kinerja factual dari

⁸ Kresna, "Ketetapan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan", <https://konsultasiskripsi.com/2019/07/31/ketepatan-waktu-penyampaian-laporan-keuangan-skripsi-dan-tesis/>, diakses pada 27 januari 2023.

⁹ Bahrudin, Muhammad, and Siti Zuhro. "Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan." *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 3.1 (2016): 1-17. diakses pada 27 Januari 2023.

produk sebagaimana yang dipersepsikan sesudah pemakaian produk yang dimaksud.¹⁰

c. Berdasarkan pendapat dari Tjiptono (2011)

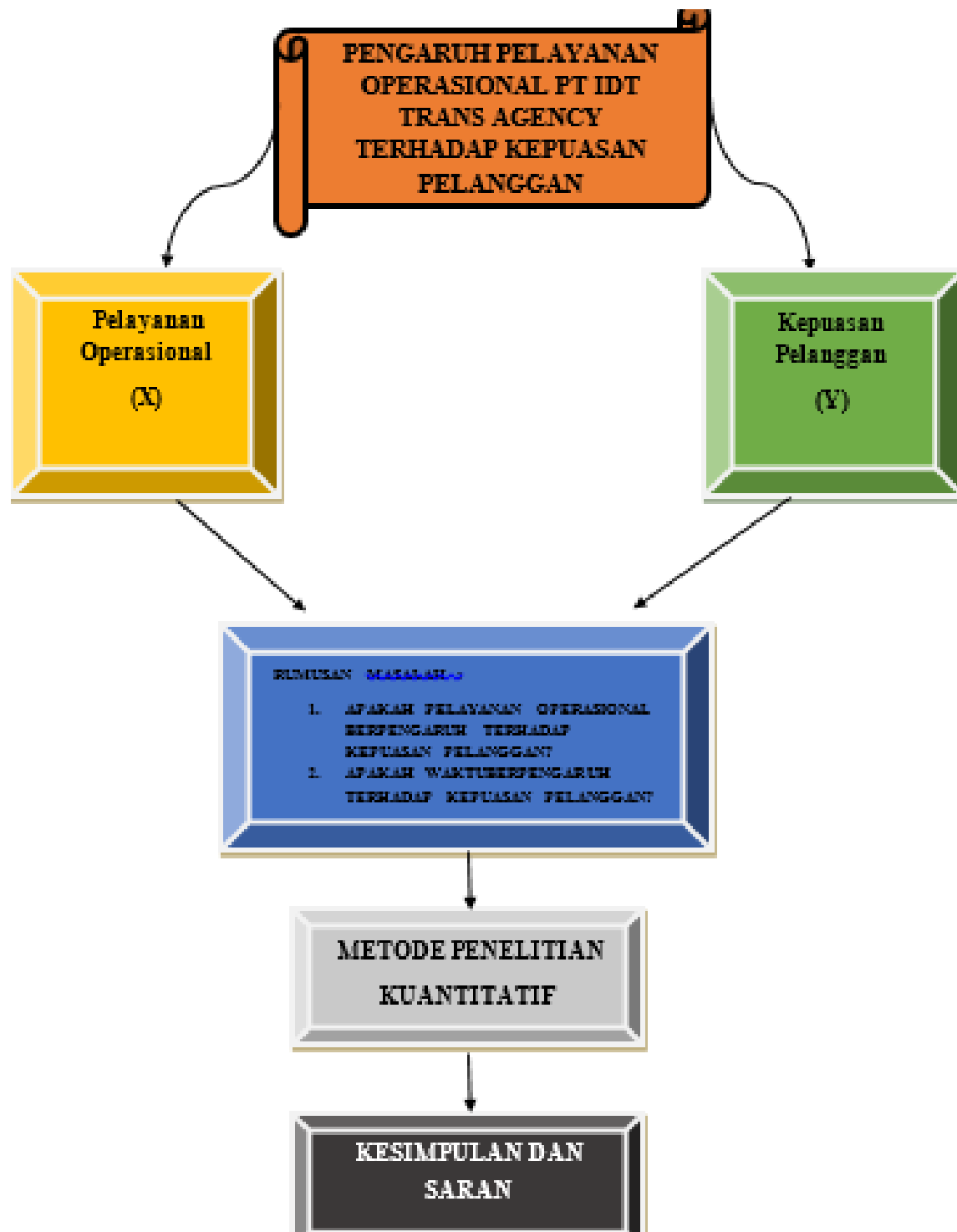
Kepuasan konsumen ialah kondisi yang diberitahukan pelanggan disaat pelanggan tersebut sadar akan kebutuhannya serta harapannya telah tepat dengan yang diinginkan dan tercukupi dengan sempurna.¹¹

Dengan demikian, beberapa pengertian diatas bisa dikatakan bahwasannya kepuasan pelanggan ialah perasaan yang dimiliki pelanggan dan muncul sesudah melakukan perbandingan diantara ekspektasi terhadap kinerja di lapangan. Adapun konsep dari kepuasan pelanggan ialah perasaan puas yang timbul dari konsumen setelah memakai produk yang dibeli, produk yang berupa jasa atau barang. Yang dimana produk yang dibeli telah tepat dengan keperluan pelanggan, bahkan bisa melebihi apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

¹⁰ Griffin, Jill. Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan. Jakarta: Airlangga. 2005., diakses pada 27 Januari 2023.

¹¹ AKH. MUWAFIK SALEH, S.Sos, M.Si, "KEPUASAN PELANGGAN", PSC : Kepuasan Pelanggan,2014, diakses pada 27 Januari 2023.

C.KERANGKA PIKIR PENELITIAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian harus ditentukan setelah menentukan objek dan topik masalah yang akan diteliti. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik kuantitatif dapat berguna sebagai teknik penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi atau mempelajari pola yang telah ditentukan sebelumnya. Mengumpulkan data menggunakan alat penelitian. Analisis data penelitian kuantitatif baik secara statistik maupun kuantitatif untuk keperluan analisis hipotesis dilakukan oleh Sugiyono (2010). Tentunya kelebihan dari penelitian jenis ini adalah hasil yang diperoleh sangat akurat, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan dari penelitian ini, dan juga memudahkan peneliti untuk mencari solusi dari masalah yang diteliti. menyelamatkan. Oleh karena itu, banyak orang menggunakan penelitian kuantitatif.

B. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian, pada saat melaksanakan praktek darat (PRADA) yang dilakukan pada 15 Juli 2021 hingga 15 Juli 2022 dengan jumlah total masa praktek 12 bulan. Penulis melaksanakan penelitian pada saat melaksanakan praktek darat di PT.IDT TRANS AGENCY cabang Surabaya-Gersik

C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional variable penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹²

1. PELAYANAN OPERASIONAL

Variabel ini menjelaskan bahwa setiap perusahaan membutuhkan setidaknya pelayanan operasional yang bagus untuk melangsungkan pekerjaan yang berkualitas.

2. WAKTU

Variabel ini menjelaskan bagaimana kualitas waktu yang di berikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan yang bagaimana efektif nya pekerjaan itu dilakukan.

3. KEPUASAN PELANGGAN

Variabel ini menjelaskan tentang bagaimana rasa kepuasan pelanggan terhadap variable variable sebelumnya yang diberikan oleh perusahaan yang menyediakan jasa tersebut.

D. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data erat hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan. Dalam suatu penelitian, penggunaan teknik

¹² Wilda, Wilda, Kardinal Kardinal, and Sri Megawati Elizabeth, "Pengaruh ROE, CR, dan EPS terhadap Harga Saham Perusahaan Makanan dan Minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2013-2016." (2015), hal. 38.

pengumpulan data dan materi pengumpulan data yang tepat dapat membantu mencapai hasil atau pemecahan masalah yang akurat agar dapat diolah dan disajikan menjadi suatu gambaran dan pandangan yang benar. Untuk menyusun karya tulis ini dapat terkumpul, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa :

1. Kuesioner/ Angket

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:199).¹³ Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet, maupun secara langsung dengan bertatap muka antara peneliti dan responden.

Pada penelitian ini kuisisioner diberikan kepada 20 orang terdiri dari pelanggan dan crew kapal dari PT. IDT Trans Agency. Dalam setiap kuisisioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari bagian pertanyaan yaitu:

- a) Bagian pertama berisikan 3 pertanyaan mengenai pelayanan operasional

¹³ Setianigsih, Wiwin, and Mukhtar Abdul Kader, "Pengaruh disiplin kerja, kompetensi, dan kompensasi terhadap kinerja guru", *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen* 5.2 (2019), hal. 313-320.

- b) Bagian kedua berisikan pertanyaan mengenai waktu operasional yang di berikan oleh perusahaan
- c) Bagian ketiga berisikan tentang 2 pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan

Masing-masing pertanyaan akan diberikan setiap pilihan jawaban yang diberikan bobot nilai berdasarkan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2010:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena *social*.¹⁴

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi *indicator variable*. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun *item instrument* yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala penilaian untuk pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

NO	KETERANGAN	SKOR
1	SANGAT SETUJU (SS)	5
2	SETUJU (S)	4
3	KURANG SETUJU (KS)	3

¹⁴ nisrina nur hidayati, "pengaruh prinsip good corporate governance terhadap kinerja karyawan pt. pos indonesia", (sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia jakarta, 2019), hal. 32

4	TIDAK SETUJU (TS)	2
5	SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	1

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2018:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.¹⁵ Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Jika wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2013: 206). Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.

¹⁶ Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data

¹⁵ <http://repositori.unsil.ac.id/4007/7/BAB%203.pdf>, diakses pada 27 Januari 2023.

¹⁶ Deviani nurhawati, "PENGARUH MANAJEMEN LABA DAN ASIMETRI INFORMASI TERHADAP BIAYA MODAL EKUITAS" (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009), hal 60.

berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab perumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau melampirkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,2014:206).¹⁷ Analisa deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi 1-5 yaitu:

a. Sangat Setuju (SS) :Skor 5

¹⁷ Azhari, M Faisal (2020) "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Etos Kerja Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Satria Jaya Bandung*". Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.hal 95

- b. Setuju (s) :Skor 4
- c. Kurang setuju (KS) :Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) :Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) :Skor 1

2. Uji Instrumen

a. Uji Validasi

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur itu mengukur karakteristik tertentu yang ingin dihitng. Pengukuran dimaksudkan untuk menunjukkan kevalidan alat ukur itu dalam kemampuan yang akan diukur.

Menurut Ghozali (2006:45) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

¹⁸Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $N-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu yang diperoleh dengan cara menghitung koefisien alpa dengan menggunakan metode *alpa cronbach's*. Dengan kriteria pengujian tersebut, apabila hasil $\sigma t 2 >$ dengan α (Alfa Cornnbach $\alpha = 0,60$) maka alat ukur tersebut dinyatakan handal (*reliable*), dan sebaliknya apabila hasil $\sigma t 2 < \alpha$ (Alfa Cornbach $\alpha = 0,60$) maka alat ukur tersebut adalah tidak handal (*reliable*). Uji

¹⁸ Novi Yulianti ,H. Eddy Soegiarto K , Heriyanto, "PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN PEMBANGUNAN SEKRETARIAT KABUPATEN KUTAI TIMUR" Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Hal 5

reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS Ver. 26.0 for windows.

3. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kelinieran pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan rumus regresi linier sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana:

\hat{Y} = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variable independent. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan

X = Subyek pada variable independent yang mempunyai nilai tertentu.

b. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien Determinasi (R²) atau koefisien penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independent (X) terhadap dependen (Y).