

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA  
KEPELAUTAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA  
TANJUNG PERAK SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**DARWINSAR SITOMPUL**

**NIT 0719004104**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

**TAHUN 2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darwinsar Sitompul

Nomor Induk Taruna : 0719004104

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah Terapan (KIT) yang saya tulis dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEPELAUTAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 10 Agustus 2023



**DARWINSAR SITOMPUL**

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA  
KEPELAUTAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG  
PERAK SURABAYA**

NAMA TARUNA : Darwinsar Sitompul

NIT : 07.19.004.1.04

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA,

2023

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. INDAH AYU JOHANDA PUTRI.S.E.,M.Ak.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198609022009122001

Pembimbing II



DIANA ALIA, S.T, M.Eng

Penata Muda Tk.I (III/b)

NIP. 199106062019022003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya



FARIS NOFANDI, S.Si.,M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

**PENGESAHAN SEMINAR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Disusun dan Diajukan Oleh:

DARWINSAR SITOMPUL

NIT. 07.19.004.1.04

Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KIT

Pada tanggal, 25 Juli 2023

Menyetujui

Penguji I



Rizqi Aini Rakhman, S.S.T.Pel., M.M.Tr.  
Penata Muda Tk. I (III/b)  
NIP. 198904062019022002

Penguji II



Diana Alia, S.T., M.Eng.  
Penata Muda Tk.I (III/b)  
NIP. 199106062019022003

Penguji III



Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.Ak.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198609022009122001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya untuk Tuhan Yesus Kristus, oleh karena Anugrah-Nya yang melimpah, kasih setia dan kemurahan yang besar dan ada keluarga saya dengan dukungan mereka yang tak ada habisnya, oleh karena itu dapat menyelesaikan Laporan Penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

Dalam penyusunannya, penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu dan Bapak saya yang selalu mendukung, mendoakan dan menyayangi secara tulus kepada saya.
2. Bapak Heru Widada, M.M Selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. Selaku Ketua Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
4. Ibu Dr. Indah Ayu Johanda Putri,S.E., M.Ak Selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini dengan baik dan benar.
5. Ibu Diana Alia, S.T., M.Eng Selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dalam memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini.
6. Segenap Karyawan-karyawan di Jurusan Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya.
7. Diri sendiri. Karena sudah berjuang diatas kaki sendiri, berusaha tegar walaupun sangat lelah dalam perjalanan sangat panjang.
8. Serta semua pihak yang telah membantu tersusunya karya ilmiah terapan ini baik mendukung secara moral, maupun doa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Terakhir, harapan penulis semoga Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis berharap saran dan masukan yang dapat mendukung penyempurnaan Karya Ilmiah Terapan (KIT) ini. Penulis berharap dapat memberikan mamfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 10 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line at the bottom, representing the name Darwinsar Sitompul.

Darwinsar Sitompul

## ABSTRAK

Pelanggan terkadang mempunyai tuntutan persyaratan untuk layanan yang akan diberikan, tidak dapat dapat dihindari oleh penyedia layanan yang bergerak dalam bidang angkutan laut. Kepuasan penerima layanan berkaitan juga dengan kualitas layanan yang diberikan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dengan kinerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan jasa kepelautan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini adalah kuantitatif adalah suatu metode penelitian berdasarkan filsafat positivisme, penggunaan penelitian ini yaitu dalam populasi atau sampel tertentu, pengambilan data dilakukan secara kuantitatif/statistik. Objek penelitian dalam skripsi ini berlokasi di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

Penelitian ini menggunakan kuesioner, kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan dan mengembalikan teks lengkapnya kepada peneliti berhubungan analisis data terdapat pengaruh positif dan yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan jasa kepelautan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil perhitungan, dimana koefisiensi determinasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh atau korelasi yang cukup signifikan antara kedua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan jasa kepelautan) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan) dengan tingkat pengaruh yang signifikan. Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan jasa kepelautan dan kepuasan pelanggan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya. Pegawai perlu adanya penyuluhan tentang cara melakukan pengurusan dokumen dan penambahan petugas di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya sehingga dalam melayani pelanggan dengan cepat.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Syahbandar.

## ABSTRACT

*Customers sometimes have demanding requirements for services to be provided, which cannot be avoided by service providers engaged in sea transportation. Service recipient satisfaction is also related to the quality of service provided, service quality is a comparison between expectations and performance. The purpose of this study was to see the influence between the quality of maritime service services on customer satisfaction. This research method is quantitative is a research method based on the philosophy of positivism, the use of this research is in certain populations or samples, data collection is done quantitatively / statistically. The object of research in this thesis is located at the Tanjung Perak Main Maritime Office in Surabaya.*

*This study uses a questionnaire, a questionnaire is a data collection technique where the respondent fills out the questions and returns the full text to the researcher related to data analysis there is a positive and significant influence between variable X (quality of maritime service) on variable Y (customer satisfaction). This can be proven through the calculation results, where the coefficient of determination between service quality and customer. This shows that there is a significant influence or correlation between the two variables, namely the independent variable (quality of maritime service) and the dependent variable (customer satisfaction) with a significant level of influence. From the results of the study, it can be concluded that there is a relationship between the quality of maritime services and customer satisfaction at the Tanjung Perak Main Maritime Office in Surabaya. Employees need counseling on how to process documents and additional officers at the Tanjung Perak Surabaya Main Maritime Office so that they can serve customers quickly.*

*Keywords: Service, Service Quality, Customer Satisfaction, Harbormaster.*



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
PERSETUJUAN SEMINAR KARYA ILMIAH TERAPAN .....	ii
PENGESAHAN SEMINAR KARYA ILMIAH TERAPAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.    LATAR BELAKANG.....	1
B.    RUMUSAN MASALAH .....	6
C.    TUJUAN PENELITIAN .....	6
D.    MANFAAT PENELITIAN .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. <i>REVIEW</i> PENELITIAN SEBELUMNYA .....	7
B.    LANDASAN TEORI .....	9
C.    KERANGKA PIKIR PENELITIAN.....	19
D.    HIPOTESIS .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
A.    JENIS PENELITIAN .....	21
B.    LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	23

C.	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	23
D.	SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	24
E.	TEKNIK ANALISIS DATA .....	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
A.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	30
B.	HASIL PENELITIAN .....	33
C.	PEMBAHASAN .....	51
BAB V	PENUTUP .....	54
A.	SIMPULAN .....	55
B.	SARAN.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya .....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	23
Tabel 3.2 Skor Penilaian Kuisisioner .....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.3 Ketersediaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan .....	35
Table 4.4 Kecepatan Pelayanan (Pemrosesan Pelayanan) Sesuai .....	36
Table 4.5 Petugas Pelayanan Mampu Berkomunikasi Yang Baik .....	36
Table 4.6 Petugas Pelayanan Selalu Ada di Loker .....	37
Table 4.7 Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan.....	37
Table 4.8 Petugas Pelayanan Memberikan Pelayanan Yang Adil dan Sesuai dengan Nomor Antrian yang Saya Dapat .....	38
Table 4.9 Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan .....	38
Table 4.10 Petugas Pelayanan Tidak Memungut Biaya Tambahan Selain Retribusi Resmi yang Telah Ditetapkan .....	39
Table 4.11 Penatanaan Ruang Layanan Terlihat Rapi dan Bersih .....	40
Table 4.12 Sarana dan Prasarana yang Disediakan Sangat Memudahkan Proses Pelayanan .....	40
Table 4.13 Fasilitas yang Disediakan Membuat Saya Nyaman Selama Proses Pelayanan .....	41
Table 4.14 Tersedia Fasilitas Pengaduan Jika Saya Merasa Tidak Puas Terhadap Pelayanan yang Diberikan .....	41
Table 4.15 Tersedia Tempat Parkir yang Luas.....	42
Table 4.16 Tersedia Tempat Duduk Yang Nyaman .....	42
Table 4.17 Pelayanan Kantor Yang Sudah Sesuai dengan Harapan Saya .....	43
Table 4.18 Kinerja dan Pelayanan Karyawan Sangat Memuaskan .....	43

Table 4.19 Fasilitas Yang Diberikan Sangat Menguntungkan Pelanggan .....	44
Table 4.20 Tidak ada Komplain atau Keluhan Terhadap Pelayanan Jasa .....	44
Table 4.21 Saya Merasa Puas dengan Perusahaan ini yang Menjaga Hubungan Baik dengan Pelanggan.....	45
Table 4.22 Saya Merasa Puas Terhadap Konsistensi Pelayanan yang Diberikan.....	45
Table 4.23 Hasil Uji Reabilitas .....	47
Tabel 4.24 Hasil Uji Reabilitas .....	48
Table 4.25 Hasil Uji Normalitas.....	48
Table 4.26 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Table 4.27 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Table 4.28 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Output Uji Validitas Dan Realibilitas

Lampiran 3. Hasil Uji Normalitas

Lampiran 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Lampiran 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinearitas

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan negara yang secara geografis terletak diantara dua benua dan dua lautan. Indonesia memiliki luas laut 2/3 dari total wilayah perairan Indonesia. Posisi tersebut menguntungkan Indonesia dalam perdagangan Internasional sehingga dapat dimanfaatkan untuk alur pelayaran di Indonesia. Angkutan laut dianggap sebagai salah satu moda transportasi utama di era globalisasi ini. Dalam *database* menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (2023), jumlah pelaut berdasarkan jenis kelamin per february 2023 adalah 1,354,938 pelaut, diantaranya yaitu laki-laki berjumlah 1,321,168 pelaut dan perempuan 22,770 pelaut. Pelaut adalah setiap orang yang memiliki kualifikasi keahlian (Menurut peraturan menteri perhubungan, 2008).

Syahbandar adalah petugas yang berada di Pelabuhan yang ditunjuk oleh Menteri untuk melakukan pengawasan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memastikan keamanan dan keselamatan kapal (Undang-Undang No.17 Tahun 2008). Syahbandar mempunyai tugas, tanggung jawab dan kewenangan sebagai berikut : pertama yaitu Kesyahbandaran melaksanakan fungsi keamanan dan keselamatan pelayaran dibidang angkutan di perairan, perlindungan maritim dan kepelabuhan, kedua yaitu Syahbandar juga membantu pencarian dan penyelamatan di Pelabuhan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 17 tahun, 2008).

Pelanggan terkadang mempunyai tuntutan persyaratan untuk layanan yang akan diberikan, tidak dapat dapat dihindari oleh penyedia layanan yang bergerak dalam bidang angkutan laut. Kepuasan penerima layanan berkaitan juga dengan kualitas layanan yang diberikan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dengan kinerja. Pengukuran penilaian kepuasan terhadap pelanggan dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi kedepan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah respon dari pelanggan terhadap layanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dikatakan sebagai perasaan pelanggan yang diperoleh atau pengalaman yang dirasakan.

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu yang pertama adalah sistem keluhan dan saran media. Kedua adalah *ghost shopping* artinya mempekerjakan orang lain untuk bertindak sebagai pelanggan potensial untuk layanan dan produk jasa perusahaan dan pesaing adalah salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pelanggan. Ketiga adalah analisis pelanggan yang hilang artinya perusahaan harus berbicara dengan pelanggan yang telah meninggalkan pembelian atau yang telah beralih ke perusahaan lain untuk mengetahui mengapa hal itu terjadi dan membuat kebijakan perbaikan. Keempat adalah survei kepuasan pelanggan artinya survei ini akan membantu perusahaan memperoleh tanggapan dari pelanggan langsung (Fandy Tjiptono, 2010).



Kepuasan pelanggan dapat memberikan empat keuntungan, yaitu : pertama adalah dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan; kedua adalah dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut; ketiga adalah dapat memberikan dasar yang baik untuk pemakaian ulang oleh pelanggan tersebut; keempat adalah dapat meningkatkan keuntungan dalam segi keuangan untuk perusahaan (Fandy Tjiptono, 2010).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Dengan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, perusahaan dapat memperoleh mamfaat atau keuntungan sangat besar,beberapa diantaranya termasuk meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi sensitifitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya pemasaran yang gagal, mengurangi biaya operasional yang disebabkan oleh peningkatan jumlah pelanggan, dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Aryani dan Rosinta, 2010).

Ketidakpuasan pelanggan atau kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan antara produk yang mereka harapkan dan apa yang mereka alami. Perusahaan jasa sangat memperhatikan kepuasan pelanggan karena jika pelanggan puas, mereka akan kembali menggunakan perusahaan tersebut, dan hal lainnya dapat menjadi strategi untuk membuat pelanggan lain merasa seperti mereka. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi bagian penting dari bisnis (Fandy Tjiptono, 2010).

Penelitian sebelumnya oleh Rus Adrianto Ruslan dengan penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa loket administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makasar. Dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) TPM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aspek *responsivess* dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan aspek kualitas pelayanan berwujud *tangible*, *assurance* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh signifikan dan memiliki dampak yang *negative* terhadap kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia TPM. Perbedaan dengan peneliti adalah tempat peneliti melaksanakan penelitian adalah di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya. Penelitian Rus Adrianto Ruslan menggunakan model hipotesis linear berganda sedangkan peneliti menggunakan model hipotesis linear sederhana.

Jika layanan perusahaan tidak memuaskan, mereka akan menghadapi masalah. Dikarenakan pelanggan yang tidak puas terhadap layanan perusahaan biasanya pelanggan akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman buruk mereka diperusahaan tersebut. Ini adalah kerugian yang signifikan jika pelanggan tidak puas. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa harus merencanakan, mengorganisasikan, menerapkan, dan mengawasi sistem kualitas yang baik dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah yang dapat membuat pelanggan puas. Memberikan layanan yang cepat dan tepat, dengan informasi yang jelas, menyambut pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Untuk membuat pelanggan merasa puas, petugas loket harus berperilaku sopan saat melayani pelanggan dan siap terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, sikap petugas loket yang terkadang menggunakan handphone dan di tengah jam kerja menyebabkan mereka tidak menyadari kehadiran pelanggan. Petugas juga terkadang terlihat makan, di tengah jam kerja yang menyebabkan keterlambatan pelayanan di sekitar loket.

Bagian loket pelayanan memiliki peran yang sangat penting dikarenakan pelayanan pertama yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu bagian loket membutuhkan perhatian khusus karena menyangkut pelayanan untuk pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberi kepuasan pada pelanggan. Kesimpulan dari peneliti bahwa kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang dapat mengevaluasi kepuasan mereka dengan membandingkan kualitas pelayanan yang mereka alami dengan tingkat harapan yang mereka pikir.

Tujuan penelitian adalah untuk melihat lebih dalam pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya terhadap pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan. Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kepelautan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan jasa kepelautan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan jasa kepelautan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian dalam penelitian ini terdapat mamfaat teori dan praktek sebagai berikut :

### 1. Teori

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan.

### 2. Praktek

a. Sebagai keterampilan atau skill peneliti untuk memasuki dunia kerja nantinya.

b. Sebagai masukan dan saran dalam pengembangan kualitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

*Pada tabel 2.1 terdapat review penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut :*

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Sunarto, 2014	Pengukuran pelayanan publik kantor KSOP Jayapura	Hasil penelitiannya berupa skor indeks kepuasan masyarakat yang merepresentasikan pelayanan baik. Skor indek kepuasan masyarakat terhadap penerbitan layanan buku pelaut di Kantor Adpel Pelabuhan Cirebon adalah 2,801 yang menunjukkan kategori yang baik.
2.	Rus adrianto, 2022	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa loket administrasi pada Pt pelabuhan indonesia (Persero) terminal petikemas Makassar	Hasil penelitiannya adalah hasil analisis data dengan uji t dimensi <i>tangibles</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikasi terhadap kepuasan penggungga jasa, namun dimensi ini berdasarkan uji F berpengaruh secara simultan terhadap pengguna jasa.
3.	Eunike A.M Warong, 2015	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) terminal petikemas Bitung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Bitung memiliki korelasi yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelanggan khususnya dibidang loket pelayanan. Kualitas pelayanan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Bitung khususnya di bagian loket pelayanan memiliki korelasi yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Sumber : Data Diolah (2023)

Penelitian Sunarto (2014) merupakan penelitian yang berjudul Pengukuran pelayanan publik kantor KSOP Jayapura yang mana memiliki kesamaan variabel dengan penelitian yang penulis buat sehingga menjadi referensi penulis. Metode penelitian yang digunakan mencakup pendekatan data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yang digunakan meliputi angka, skala, tabel, dan formula. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan *accidental sampling* di mana para pengguna jasa dipilih secara kebetulan ketika berinteraksi dengan peneliti. Dalam penelitian ini sebagai pembeda antara penelitian ini adalah mengukur kinerja pelayanan menggunakan indeks dan penelitian ini menggunakan dua metode penelitian yaitu pendekatan data kuantitatif dan data kualitatif. Sedangkan peneliti menggunakan skor penilaian kuisisioner dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Penelitian Rus adrianto (2022) merupakan penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa loket administrasi pada Pt Pelabuhan indonesia (Persero) terminal petikemas Makassar yang mana memiliki kesamaan variabel dengan penelitian yang penulis buat sehingga menjadi referensi penulis dalam penelitian ini dengan sebagai pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis buat adalah metode yang digunakan penelitian terdahulu adalah penelitian yang menggunakan dimensi berdasarkan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan sedangkan metode yang penulis pakai adalah metode pengujian menggunakan uji t.

Penelitian Eunike A.M Warong (2015) merupakan penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) terminal petikemas Bitung yang mana memiliki kesamaan variabel dengan penelitian yang penulis buat sehingga menjadi referensi penulis. Analisis deskriptif statistik dilakukan untuk mengkonfirmasi proses distribusi data hasil analisis berdasarkan identifikasi ukuran gejala inti dari tanggapan survei responden dengan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dari jawaban angket responden. Perbedaannya dengan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kesyahbandaran/ Syahbandar**

Syahbandar adalah petugas yang berada di Pelabuhan yang ditunjuk oleh Menteri untuk melakukan pengawasan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memastikan keamanan dan keselamatan kapal. Menurut PM NO. 34 tahun 2012 tugas dari Syahbandar adalah melaksanakan penegakan hukum dan pengawasan terhadap keamanan, dan keselamatan pelayaran, dan kegiatan pemerintah di daerah pelabuhan. Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya mempunyai peran yang sangat penting dan mempunyai tempat yang strategis dan distributor barang di Indonesia. Karena letaknya sangat strategis di Pelabuhan Tanjung Perak mendukung arus perdagangan (Undang-Undang RI nomor 17 tahun, 2008).

## 2. Tugas Pokok Dan Fungsi Syahbandar

Syahbandar bertanggung jawab atas keamanan maritim yang meliputi penegakan hukum, inspeksi dan melakukan penegakan hukum dalam bidang transportasi perairan, pelabuhan dan perlindungan lingkungan laut di Pelabuhan.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008, pasal 208 mengatakan Syahbandar memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Mengawasi operasi kegiatan alih muat di dalam pelabuhan.
- b. Memastikan tertib lalu lintas yang layak di dalam pelabuhan
- c. Menjamin keselamatan, keamanan dan ketertiban di Pelabuhan.
- d. Mengawasi pemanduan.
- e. Mengawasi operasi kegiatan pemanduan kapal.
- f. Mengawasi aktivitas bongkar muat barang berbahaya di Pelabuhan.
- g. Memantau aktivitas debarkasi dan embarkasi penumpang.
- h. Mengawasi pembangunan fasilitas pembangunan.
- i. Melaksanakan bantuan pencairan dan penyelamatan.

Dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang ditentukan Syahbandar memiliki kekuasaan:

- a. Mengoordinasikan semua fungsi Pemerintah di dalam pelabuhan
- b. Membaca dan menyimpan surat, dokumen dan laporan pengiriman
- c. Mengizinkan pengoperasian kapal di dalam pelabuhan
- d. Melakukan *inspeksi* kapal
- e. Penerbitan surat persetujuan pelayaran
- f. Pemeriksaan bangkai kapal



### 3. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani atau aktivitas memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 (2004), tanggung jawab dari pemberi pelayanan publik yaitu akuntabilitas produk pelayanan dan akuntabilitas kinerja pelayanan.

Kualitas layanan adalah kegiatan di mana keuntungan dan kepuasan diberikan. Jual dengan cara membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan layanan yang diharapkan saya menantikan atribut layanan perusahaan (Tjiptono, 2019).

Ketika terdapat kualitas pelayanan yang baik, terdapat berbagai jenis kebijakan pelayanan, seperti lainnya adalah:

- a. Kecepatan layanan, termasuk *latency* untuk transaksi dan transaksi pembayaran.
- b. Akurasi layanan atau minimisasi kesalahan layanan dan transaksi.
- c. Keramahan dan kesepanan penyampaian jasa.
- d. Kemudahan memperoleh pelayanan, tersedianya tenaga pendukung, fasilitas bantuan seperti komputer untuk memverifikasi adanya produk tersedia.
- e. Kenyamanan pelanggan meliputi fasilitas, lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan terjaga dan ketersediaan informasi dll (Tjiptono, 2019).

Kualitas pelayanan adalah penyedia jasa yang memberi layanan atau seberapa baik kualitas pelayanan melakukan fungsinya

dengan baik. berikut indikator kinerja pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan jasa di Pelabuhan yaitu sebagai berikut :

- a. Waktu efektif
- b. Waktu pelayanan pemanduan
- c. Waktu tunggu kapal
- d. Produktivitas kerja
- e. Tingkat penggunaan dermaga
- f. Kesiapan operasi lapangan
- g. Tingkat penggunaan gudang
- h. *Receiving/ Delivery*
- i. Tingkat penggunaan lapangan

Salah satu pendekatan kualitas yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pemasaran adalah model servo yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (Tangible), yaitu merupakan aspek penting sebagai suatu ukuran kepada kinerja perusahaan keberadaan di luar yang mempunyai pengaruh positif terhadap wujud fisik kepada kepuasan pelanggan. Dimensi tangible meliputi peralatan, fasilitas fisik dan penampilan karyawan.
- b. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanannya persis seperti yang dijanjikan. Kinerja tidak hanya harus handal, tetapi memenuhi harapan pelanggan yang berarti kecepatan dan pelayanan prima. Kami ingin semua pelanggan memahami penyesuaian bebas kesalahan dan presisi

tinggi yang sama. Dimensi ini meliputi kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

- c. Jaminan dan kepastian (Assurance), yaitu melibatkan pengetahuan, kesopanan dan kompetensi karyawan kami dalam komunikasi, ketenangan, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan yang tinggi. Maka dapat dikatakan jika perusahaan semakin baik jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dimensi ini meliputi tentang petugas yang berkemampuan dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan.
- d. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu melibatkan kebijakan kami untuk mendukung dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan wajar kepada pelanggan. Pelanggan mengharapkan persepsi yang positif karena memiliki informasi yang jelas dalam perbaikan. Semakin baik daya tanggap yang diberikan perusahaan, maka kepuasan pelanggan juga semakin tinggi pula. Dimensi ini meliputi petugas untuk membantu pelanggan dan mengambil tindakan lanjut pelayanan dengan segera mungkin.

#### **4. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah sikap dari pengalaman yang didapat oleh pengguna jasa. Kepuasan dapat diartikan juga suatu penilaian terhadap jasa yang diberikan. Menurut KEMENPAN nomor 63 (2003), tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan yang sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Tingkat kepuasan masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyampaian layanan ditentukan melalui kepuasan orang yang menerima layanan. Kepuasan penerima layanan diberikan ketika penerima layanan menerima layanan. Layanan sesuai kebutuhan dan harapan. Dari untuk alasan ini, semua penyedia layanan secara teratur melakukan survei kepuasan masyarakat.

Ada beberapa aspek penting yang relevan ketika mengukur kepuasan pelanggan. Meskipun berbeda cara mengukur kepuasan pelanggan. Ada enam konsep inti yang harus perlu dipertimbangkan saat mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan yaitu secara keseluruhan dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan pelanggan adalah bertanya secara langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau layanan yang telah diberikan adalah cara terbaik untuk mengukur kepuasan pelanggan.
- b. Analisis dimensi kepuasan pelanggan, yaitu melibatkan pemecahan kepuasan pelanggan menjadi komponen-komponennya. Proses seperti ini umumnya terdiri dari beberapa langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan dengan meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan aspek-aspek tertentu, seperti karakteristik yang serupa. Selanjutnya, meminta pelanggan untuk menilai dimensi tersebut dalam konteks kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

- c. Konfirmasi harapan, melibatkan penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi oleh kinerja produk atau layanan perusahaan. Kepuasan pelanggan tidak diukur secara langsung, tetapi diturunkan dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang sebenarnya terjadi.
- d. Periode penebusan, adalah waktu yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sebenarnya berdasarkan dari segi perilaku mereka, yaitu dengan menanyakan apakah mereka akan kembali membeli lagi atau menggunakan jasa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
- e. Kesiediaan pelanggan untuk menyarankan produk atau jasa layanan kepada teman atau keluarga mereka merupakan salah satu ukuran penting untuk dianalisis dan diukur guna mengukur kepuasan pelanggan.
- f. Ketidakpuasan pelanggan, diukur melalui penelitian terhadap beberapa aspek yang digunakan untuk mengukur ketidakpuasan pelanggan, seperti keluhan pelanggan, pengembalian atau pengembalian produk, biaya garansi, penarikan produk kembali, informasi pemasangan dan informasi tentang cacat (Fandy Tjiptono, 2014).

Ada empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan :

- a. Keluhan dan saran. Merujuk pada masukan dari pelanggan, seperti kritik, pendapat dan keluhan yang mereka sampaikan.

- b. Survei kepuasan pelanggan. Merupakan metode yang digunakan oleh industri untuk mengukur kepuasan pelanggan. Jumlah keluhan saja tidak dapat menjadi ukuran yang tepat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan dilakukan secara berkala untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan pelanggan.
- c. Analisis pelanggan yang beralih. Bahwa industri bisa mengetahui pelanggan yang tidak membeli kembali produknya, serta mengetahui alasannya.
- d. Pembelian *Phantom* (Pelanggan berbayar). Pelanggan yang membayar meminta anda untuk menyamar sebagai orang lain. Sebagai pelanggan, kami menunjukkan kekuatan dan kelemahan membeli produk industri mereka atau pesaing. Selain itu, pelanggan yang membayar akan melaporkan apakah itu baik atau tidak (Kotler P, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan salah faktor kunci dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Jika sebuah perusahaan berhasil mampu menarik dan mempertahankan pelanggan, maka perusahaan tersebut dapat mengalahkan persaingan (Fandy Tjiptono, 2019). Saat ini kepuasan pelanggan telah menjadi konsep kunci dalam teori dan praktik pemasaran dan salah satu tujuan utama dari dalam kegiatan bisnis (Fandy Tjiptono, 2014).

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas produk atau layanan, karena tujuan utama perusahaan bukan untuk menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi, tetapi untuk membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

## **5. Konsep Locket**

Locket adalah sebuah layanan yang bertujuan untuk melayani para pelanggan. Ketika pelanggan mengantri untuk mengambil tiket di loket mereka harus menunggu proses pelayanan tersebut. Tujuan utama dari loket adalah untuk memberikan pelayanan agar proses pelayanan menjadi lancar untuk pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pelanggan (Esti Dwi, 2019).

Selain kondisi fisik dan situasi di loket, pelayanan yang diberikan oleh petugas loket juga merupakan salah satu faktor utama yang sering menyebabkan ketidaknyamanan dalam layanan. Hal ini mencakup keramahan petugas, waktu pelayanan, dan fasilitas yang disediakan di loket. Ketika pelanggan mengantri untuk mengambil tiket di loket, mereka harus menunggu proses pelayanan. Oleh karena itu, lamanya waktu pelayanan di loket memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran pelayanan secara keseluruhan (Esti Dwi, 2019).

Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah dan pemerintah daerah (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97, 2014).

Menurut Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (2010) Fungsi utama dari loket pelayanan adalah memberikan berbagai jenis pelayanan kepada pengguna, antara lain pelayanan informasi, pelayanan administrasi, dan pelayanan pengaduan. Meningkatkan kualitas pelayanan di loket merupakan langkah penting dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat. Upaya peningkatan tersebut melibatkan tiga aspek, yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas petugas loket
- b. Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan
- c. Menetapkan standar pelayanan dan pengaturan.

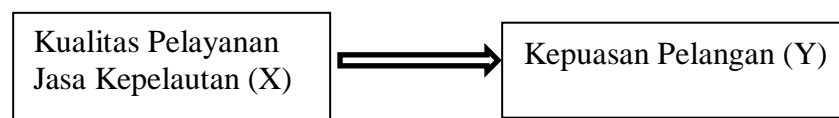
Para petugas di loket pelayanan harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan
- b. Kemampuan profesional
- c. Sikap mental dan perilaku yang baik
- d. Tingkat ketelitian dan kecermatan yang tinggi
- e. Pengalaman kerja yang relevan
- f. Penampilan yang baik
- g. Kedisiplinan yang konsisten.



### C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Kerangka berfikir adalah sintesa dari hubungan antar variabel yang diteliti dikumpulkan dari berbagai teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Setelah dideskripsikan selanjutnya kerangka pikir dianalisis dan disusun secara sistematis untuk menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Dibawah ini adalah kerangka pikir penelitian yang terkait dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2016).



**Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian**

Sumber : Data Diolah (2023)

Adapun persamaan matematis dari kerangka penelitian diatas ialah sebagai berikut :

$$Y = a + b x$$

Keterangan :

X = Kualitas pelayanan jasa kepelautan

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien

### D. HIPOTESIS

Hipotesis dari penelitian ini adalah jawaban sementara atau disebut juga dengan kesimpulan sementara yang diambil guna menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Adapun hipotesis yang dirumuskan berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

Ha: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan jasa kepelautan terhadap kepuasan pelanggan.

H0: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan jasa kepelautan terhadap kepuasan pelanggan

Dapat disimpulkan bahwa pada SPSS dengan memperhatikan nilai signifikan yaitu jika  $\text{sig} < 5\%$  (0,0005) maka H0 ditolak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. JENIS PENELITIAN**

Metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian berdasarkan filsafat *positivisme*, penggunaan penelitian ini yaitu dalam populasi atau sampel tertentu, pengambilan data dilakukan secara kuantitatif/statistik. Objek penelitian dalam skripsi ini berlokasi di KSU Tanjung Perak Surabaya. Peneliti mengambil sampel pada pengguna jasa pada layanan di KSU Tanjung Perak Surabaya (Sugiyono, 2016).

Kuesioner penelitian adalah suatu teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan yang diberikan oleh peneliti pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Dengan menggunakan metode tersebut peneliti dapat memperoleh informasi dan memungkinkan responden memberikan jawaban yang lebih mudah berupa kuesioner yang diberikan yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Sugiyono, 2014).

Penentuan sampel dan populasi adalah :

1. Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti yang terdiri dari objek yang diukur, dan unit yang menjadi objek penelitian diteliti. Aktivitas penelitian memerlukan waktu dan biaya jadi peneliti tidak perlu menyelidiki semua orang. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pelanggan yang mengunjungi ke KSU Tanjung Perak Surabaya (Sugiyono, 2016).

2. Sampel adalah suatu bagian dari total populasi yang dimiliki. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pengunjung yang datang di KSU Tanjung Perak Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Simple random sampling adalah metode pengambilan sampel dimana setiap anggota dalam populasi yang diberi kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dari sampel (Sugiyono, 2014). Dalam menentukan ukuran sampel ini, peneliti menggunakan rumus Lemeshow. Adapun rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0.05(1 - 0.05)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3,84 0.05 \cdot 0.95}{0.0025}$$

$$n = 73 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,05

d = Sampling error = 5%

Dengan menggunakan rumus Lemeshow di atas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 73, tetapi peneliti akan melakukan penelitian sebanyak 100 responden.

## B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Waktu pelaksanaan saat melakukan praktek darat (PRADA) yaitu selama 6 bulan terhitung dari tanggal 5 Juli 2021 sampai dengan tanggal 31 Desember 2021. Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

## C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan jasa kepelautan (X), dan kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran**

Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
Tangible/ Bukti fisik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penataan ruang pelayanan terlihat rapi dan bersih.</li> <li>2) Sarana dan prasarana yang disediakan sangat memudahkan proses pelayanan.</li> <li>3) Fasilitas yang disediakan membuat saya nyaman selama proses pelayanan.</li> <li>4) Tersedia fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan</li> <li>5) Tersedia tempat parkir yang luas.</li> <li>6) Tersedia tempat duduk yang nyaman.</li> </ol>	Skala Likert
Reliability/ Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kecepatan pelayanan (pemrosesan pelayanan) sesuai.</li> <li>2) Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat.</li> <li>3) Petugas pelayanan tidak memungut biaya tambahan selain retribusi resmi yang telah ditetapkan.</li> </ol>	Skala Likert
Assurance/ Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan.</li> <li>2) Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan.</li> <li>3) Pelayanan kantor sudah sesuai dengan harapan saya.</li> </ol>	Skala Likert

Responsiveness/ Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tersedia informasi mengenai prosedur pelayanan.</li> <li>2) Petugas pelayanan mampu berkomunikasi yang baik.</li> <li>3) Petugas pelayanan selalu ada di loket.</li> </ol>	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kinerja dan Pelayanan karyawan sangat memuaskan</li> <li>2) Fasilitas yang diberikan sangat menguntungkan pelanggan</li> <li>3) Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan jasa</li> <li>4) Saya merasa puas dengan perusahaan ini yang menjaga hubungan baik dengan pelanggan</li> <li>5) Saya merasa puas terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan</li> </ol>	Skala Likert

Sumber : Data Diolah (2023)

#### **D. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

##### 1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan yang mengunjungi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya. Sementara itu sumber data sekunder diperoleh melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti selama berlangsungnya praktik darat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya pada tahun 2021 selama 6 bulan dilaksanakan.

##### 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan kuesioner. Observasi merupakan proses

yang terencana yang melibatkan yaitu: melihat, mendengarkan, dan mencatat kegiatan tertentu dalam konteks penelitian. Sementara itu kuesioner adalah teknik cara pengumpulan data yang menggunakan beberapa pertanyaan yang disusun oleh peneliti kepada responden untuk dijawab. Tautan akses kuesioner dapat ditemukan di <https://forms.gle/HmV9prZpSdqJPQXcA> (Sugiyono, 2014).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, sehingga metode pengumpulan data merupakan tahap yang kritis dalam proses penelitian ini. Pengumpulan data dapat terjadi berbagai lingkungan, dengan berbagai cara, dan dari berbagai sumber (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Kuesioner adalah metode bertanya dan menjawab pertanyaan kepada responden selanjutnya data tersebut diberi skor dengan menggunakan skala likert. Responden yang diambil adalah pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya. Responden yang diambil dilakukan secara acak (Sugiyono, 2016).
- b. Observasi, observasi adalah saat seorang peneliti mengamati sesuatu yang sedang terjadi. teknik ini berkaitan dengan perilaku manusia, fenomena alam, proses kerja, jumlah responden dan bila responden yang sedang diamati tidak terlalu besar. Peneliti melihat atau mengobservasi ada kejadian saat akan waktunya buka pelayanan ada antrian yang terjadi cukup banyak.

Diharapkan bahwa data yang diperoleh melalui sumber data tersebut akurat dan dapat mencerminkan dari kualitas data yang baik. Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis dan sumber data yang relevan dalam penyusunan penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya melalui observasi dan studi dokumen. Dengan pertanyaan yang diajukan sesuai dengan instruksi yang telah disiapkan sebelumnya. Responden yang diharapkan adalah pengunjung Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Daftar skor penilaian kuesioner ditampilkan pada tabel dibawah berikut :

**Tabel 3. 2 Skor Penilaian Kuesioner**

Pilihan Jawaban	Skors
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2014)

## **E. TEKNIK ANALISIS DATA**

Analisis data merupakan tahapan untuk memahami dan merumuskan hasil penelitian dengan tujuan agar memperoleh ringkasan penelitian. Analisa data yang digunakan peneliti adalah program SPSS.



Menurut Sugiyono (2016), analisis data kuantitatif dilakukan secara induktif, yaitu berdasarkan data yang sudah diperoleh sebelumnya sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Validitas suatu ukuran dilakukan untuk memastikan tingkat akurasi ketepatan antara data objek penelitian atau tingkat kevalidan suatu instrumen dengan laporan yang disampaikan oleh peneliti. Apabila pengujian validitas dapat dianggap valid jika tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan fakta yang terjadi pada subjek yang diteliti. Koefisien korelasi akan dibandingkan dengan nilai signifikan 95% atau 5% = 0,05. Nilai dari  $r$  yang diperoleh dikaitkan dengan tabel  $r$ , bila nilai  $r <$  nilai  $r$  tabel, maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid, bila  $r >$  nilai  $r$  tabel, maka butir kuesioner valid. Dalam penelitian ini digunakan bantuan program komputer SPSS for windows.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran stabilitas dan konsisten responden terhadap pertanyaan dalam menjawab yang terkait dengan beberapa pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner. Hal ini juga digunakan untuk mengukur sejauh mana kuesioner sebagai indikator yang dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach yaitu nilai Alpha  $>$  0,60 maka reliabel, dalam penelitian ini digunakan bantuan program komputer SPSS for windows.

### 3. Uji t

Dalam melakukan pengujian antara variabel X yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel Y yaitu kepuasan pelanggan, uji signifikan akan diperlukan. Uji t adalah untuk mengetahui signifikansi suatu efek atau pengaruhnya. Kegunaan uji t adalah alat analisis data untuk menguji satu populasi atau dua populasi. Dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows. Keterangan istilah kata atau simbol yang ada pada hasil rumus dalam uji t yaitu :

- a. Kolom b menunjukkan Koefisien b, yaitu nilai yang menjelaskan bahwa Y (variabel terikat) akan berubah jika X (variabel bebas) diubah 1 unit.
- b. Kolom *Std.Error* artinya standar deviasi dari distribusi sampling suatu statistik.
- c. Kolom Beta artinya nilai prediksi sebuah variabel di dalam model terhadap variabel responden.
- d. Kolom t artinya uji statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis nol.
- e. Kolom Sig artinya level of *significance* (batas kemaknaan). Misalnya nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05).

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. digunakan untuk uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov (KS). Apabila hasilnya menghasilkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Arti dari *cronbach's alpha* yaitu patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan hubungan dengan skala yang telah dibuat dengan semua skala variabel yang ada.

#### 5. Uji Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini hipotesis diuji dengan analisis regresi linier sederhana untuk menentukan apakah ada korelasi positif yang signifikan antara kualitas pelayanan kepelautan dan kepuasan pelanggan di KSU Tanjung Perak Surabaya. berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS untuk Windows