

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PT
TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**



Disusun Sebagai salah satu syarat Untuk
Menyelesaikan Progam Pendidikan Diploma IV

HAFIDZ ARIFIAN PAMBUDI

NIT 07.19.011.1.12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2023

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PT
TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**



Disusun Sebagai salah satu syarat Untuk
Menyelesaikan Progam Pendidikan Diploma IV

HAFIDZ ARIFIAN PAMBUDI

NIT 07.19.011. 1 12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hafidz Arifian Pambudi
NIT : 0719011112
Program Diklat : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :
**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DI PT TARA SAMUDRA SEJAHTERA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema dan 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, 2023

HAFIDZ ARIFIAN PAMBUDI

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA TULIS ILMIAH TERAPAN**

Judul : **PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI
PT TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA**

Nama Taruna : Hafidz Arifian Pambudi

NIT 0719011112

Program : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

SURABAYA,

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.Ak.

Dr. Ardhiana Puspita Candri, S.Psi., M.Psi

Penata Tk. I (III/d)

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198609022009122001

NIP. 198006192015032001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya

Faris Nolandri, S.Si.T.M.Sc

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

**PENGESAHAN
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DI PT TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA**

Disusun dan Diajukan Oleh:

HAFIDZ ARIFIAN PAMBUDI
NIT 0719011112
Ahli

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KIT

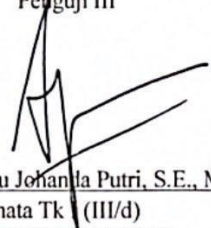
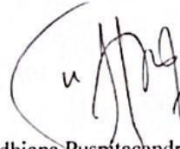
Pada tanggal,

Menyetujui

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Romanda Annas Amrullah, S.Si.T., M.M
Penata (III/c)
NIP: 198406232010121005

Dr. Ardiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi
Penata Tk. I (III/d)
NIP: 198006192015032001

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

Mengetahui kaprodi
Transportasi laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan usaha yang sungguh-sungguh sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN OLEH PT TARAKA SAMUDRA SEJAHTERA ”**, sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Pelayaran (D-IV) jurusan Tansportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya. Selama melakukan penelitian dan penyusunan karya ilmiah terapan ini, penulistidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Yth:

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. Ibu Dr.Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.Ak sebagai Pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
4. Ibu Dr.Ardhiana Puspitacandri,S.Psi.,M.Psi selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini

5. Kepada keluarga saya, terutama yang sangat saya sayangi dan saya kagumi Ibu Tercinta Tri Murniati, serta bapak saya Timbul Budiono yang menjadi motivator dan tauladan yang baik bagi peneliti.
6. Direktur Bapak Dwi Effendi yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan prada kepada peneliti.
7. Seluruh Karyawan PT. Taraka Samudera Sejahtera terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis saat melakukan praktik darat/prada.
8. Seluruh teman-teman taruna/taruni angkatan 10 yang selalu saling memberi dukungan.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah terapan ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, mengingat keterbatasan kemampuan dan sempitnya pengetahuan penulis. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan selalu penulis harapkan demi perbaikan kekurangan tersebut.

Surabaya,
Peneliti

HAFIDZ ARIFIAN P.
NIT : 07 19 011 1 112

ABSTRACT

Hafidz Arifian Pambudi, *The effect of agency services on the level of customer satisfaction at PT. Taraka Samudra Sejahtera*, Guided by Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E.M.Ak and Mrs. Dr. Ardhiana Puspitacandri S.Ps.i.,M.Ps.i

After the ship docks, the agent takes the ship's documents to the local harbourmaster to make a memorandum, then the agent will submit request for maneuver permits, request for immigration and quarantine permits. Even though these steps have been carried out, there were still some communication errors between the ship and the agent, such as on one of the ships that was the agent, the ship protested because it did not accept it when it learned that at the time of the ship's arrival, the ship was ordered to anchor by the port because conditions were not conducive, but the ship saw other ships carrying out docking activities ahead of it.

This study aims to determine the effect of agency services on the level of customer satisfaction. This type of research uses quantitative research with a sample of 55 customers. Data collection was carried out using the questionnaire method and data analysis using simple linear regression, as well as significant testing using the t test. From the research obtained, it shows that t count (2.695) > t table (2.00488) with the conclusion that H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that partially variable (X) is service received or has an influence on variable (Y) namely customer satisfaction
Keywords: Agency, Services, Level of customer satisf

ABSTRAK

Hafidz Arifian Pambudi, Pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT. Taraka Samudra Sejahtera , Dibimbing Ibu Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E.M.Ak dan Ibu Dr. Ardiana Puspitacandri S.Ps.i.,M.Ps.i

Setelah kapal sandar, agen membawa dokumen kapal ke syahbandar setempat untuk dibuat nota, kemudian agen akan mengajukan permintaan izin manuver, permintaan izin imigrasi dan karantina. Meskipun tahapan – tahapan tersebut sudah dilakukan, tetap terjadi beberapa kesalahan komunikasi antara pihak kapal dan agen, seperti pada salah satu kapal yang diageni, pihak kapal melakukan protes karena tidak terima disaat mengetahui pada waktu kedatangan kapal tersebut, kapal diperintahkan *anchor* oleh pihak pelabuhan dikarenakan kondisi yang sedang tidak kondusif, tetapi pihak kapal melihat kapal lain melaksanakan kegiatan sandar mendahuluinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan sampel 55 pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner dan analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana, serta pengujian signifikan menggunakan dengan Uji t. Dari penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa t hitung (2.695) > t tabel (2,00488) dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara parsial variabel (X) yaitu pelayanan jasa diterima atau memiliki pengaruh terhadap variabel (Y) yaitu kepuasan konsumen

Kata kunci : Pelayanan, Jasa Keagenan, Tingkat kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SEMINAR	iv
PENGESAHAN KARYA ILMIAH TERAPAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Review Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan Teori	8
1. Pelayanan Prima	8
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	9

3. Dimensi Pelayanan.....	12
4. Pengertian Keagenan.....	13
C. Kerangka Pemikiran	14
D. Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	17
D. Variabel Penelitian.....	20
E. Populasi dan Sampel.....	21
F. Teknik Analisis Data	25
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	25
2. Analisis Regresi Linear Sederhana	25
3. Pengujian Hipotesis.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	27
1. Sejarah Singkat PT. Taraka Samudra Sejahtera.....	27
2. Struktur Organisasi PT. Taraka Samudra Sejahtera	28
B. Gambaran Umum Responden	28
C. Analisis Data.....	32
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	35

3. Uji Asumsi Klasik	36
4. Uji Autokorelasi	38
5. Uji Heteroskedastisitas.....	39
6. Uji Multikolinieritas	41
7. Pengujian Hipotesis	43
D. Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Konsumen Periode Sept-Feb	3
Tabel 2.1	Review Penelitian Sebelumnya	6
Tabel 3.1	<i>Skala Likert</i>	19
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator	21
Tabel 3.3	Populasi Penelitian.....	22
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Lama Usia	29
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Jabatan	30
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	30
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Jasa.....	31
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	32
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel X	33
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	33
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	34
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana.....	35
Tabel 4.11	Hasil Uji Durbin Watson	39
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	41

Tabel 4.13 Hasil Uji R Square..... 42

Tabel 4.11 Hasil Uji T..... 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Taraka Samudra Sejahtera	28
Gambar 4.2 Hasil Uji P-Plot.....	37
Gambar 4.3 Hasil Grafik Scatterplot.....	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas layanan yang diberikan telah mendapat banyak perhatian dari perusahaan selama dekade terakhir. Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen, memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan serta dapat digunakan menjadi alat untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.

Melakukan evaluasi terhadap pelanggan sangat penting untuk mengetahui apakah perusahaan sudah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. PT Taraka Samudra Sejahtera didirikan pada tahun 2013, melayani permintaan yang terus meningkat untuk layanan pengiriman dan transportasi di Indonesia dengan menyediakan layanan utama seperti keagenan kapal dan pengiriman barang. Memiliki visi menjadi perusahaan pelayaran internasional dan memiliki kualitas pelayanan kapal yang baik, dan misinya adalah menjadikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dikutip dalam Yamit 2010:11) menyatakan bahwa terdapat lima aspek kualitas jasa. Aspek-aspek ini menjadi kriteria yang digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yakni:

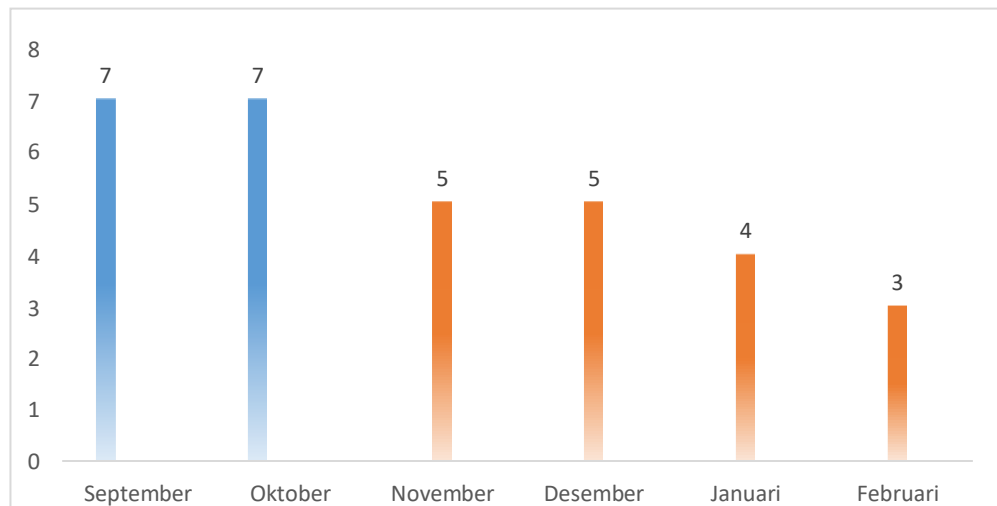
1. Bukti langsung (*tangibles*), mencakup segala fasilitas fisik seperti bangunan,

gudang, dan sejenisnya, serta peralatan dan teknologi yang digunakan, beserta penampilan para pegawainya."

2. Keandalan (*reliability*), Kinerja di sini harus mencapai harapan pelanggan dengan mengutamakan ketepatan waktu, memberikan pelayanan tanpa kesalahan dan konsisten untuk semua pelanggan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu berusaha menciptakan dan menyediakan layanan yang responsif dan akurat kepada pelanggan, dengan memberikan informasi yang mudah dipahami.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi keramahan, kesopanan pegawai, dan jaminan keselamatan sampai tujuan.
5. Perhatian (*emphaty*), yaitu Perusahaan diharapkan memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada para pelanggan dengan usaha untuk sepenuh hati memahami keinginan konsumen.

Selaku perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal, maka pada pelayanan kapal tahap pertama, perusahaan keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera akan menerima rencana kedatangan kapal yang dikirimkan oleh penyewa melalui SPK yang akan dikirimkan melalui email berisi data kapal. Selain itu, penyewa akan menginformasikan contact person seperti alamat email kapal, sehingga agen dan nahkoda dapat melakukan komunikasi dengan baik setiap hari untuk update posisi kapal dan rencana kegiatan kapal. Setelah kapal sandar, agen akan membawa dokumen kapal ke Syahbandar setempat untuk dibuat nota, kemudian agen akan mengajukan permintaan manuver, permintaan izin imigrasi dan karantina kepada Syahbandar.

Setelah mendapatkan izin manuver, kapal dapat dinaiki oleh agen untuk proses bongkar muat. Meskipun demikian, masih terdapat miskomunikasi antara kapal dengan agen, contohnya kapal diperintahkan anchor oleh pihak pelabuhan dikarenakan kondisi yang sedang tidak kondusif, tetapi pihak kapal melihat kapal lain melaksanakan kegiatan sandar mendahuluinya sehingga pihak kapal melakukan protes tidak terima disaat mengetahui pada waktu kedatangan kapal tersebut merugikan baik dari pemilik barang maupun pemilik kapal, Contoh dampak lainnya Seperti bertambahnya biaya operasional, kerugian reputasi perusahaan dan hilangnya pendapatan perusahaan. Oleh karena itu akibat dari pelayanan jasa keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera yang belum maksimal membuat konsumen jasa keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera dalam 6 bulan terakhir mengalami penurunan,



Tabel 1.1 Daftar Konsumen Periode September-Februari

Hal itulah yang membuat kami melakukan karya ilmiah terapan tentang **“Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di PT Taraka Samudra Sejahtera”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan alasan pemilihan judul yang telah diuraikan di latar belakang masalah penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen oleh PT Taraka Samudra Sejahtera ?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen oleh PT Taraka Samudra Sejahtera ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen oleh PT Taraka Samudra Sejahtera
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen oleh PT Taraka Samudra Sejahtera

D. MANFAAT PENELITIAN

Suatu penelitian memiliki nilai kandungan yang tidak terlepas dari manfaat yang akan didapat dari penelitian. Sehingga penulis dapat merumuskan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan ide pemikiran yang dapat memperkaya wawasan dan mengembangkan ilmu terkait kepuasan konsumen

terhadap kualitas pelayanan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk PT. Taraka Samudra Sejahtera untuk pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan layanan pelanggan

E. BATASAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang dibahas oleh penulis maka saya membatasi skripsi ini hanya pada pelayanan jasa keagenan di PT. Taraka Samudra Sejahtera yang belum optimal dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Review penelitian (penelitian terdahulu) merupakan upaya untuk mendapatkan inspirasi dengan cara peneliti mencari perbandingan antara peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu dapat dijadikan referensi penulis untuk melakukan penelitian.

Tabel2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

NO	JUDUL JURNAL	PENULIS	KESIMPULAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Jasa Pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar	Syahrul Fahreza (2019)	Berdasarkan penjelasan sebelumnya,dapat diambil kesimpulan bahwa indikator bukti langsung seperti Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya. Selain itu, juga terdapat indikator kehandalan yang relevan dengan variabel kualitas pelayanan jasa pemanduan tersebut.	Tidak hanya membahas tentang indikator apa saja untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen,pada penelitian ini penulis juga membahas tentang adanya pengaruh dan besaran pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen PT Taraka Samudra Sejahtera.

2	Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kapal laut serta dampaknya terhadap kepercayaan penumpang pada masa pandemi covid-19	Fredrico L. Rumambil), Jerry M. Logahan1), Alfred Inkiriwang1	Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa reliability (reliabilitas) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan , meningkatkan reliabilitas seperti memberitahukan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal yang akurat dan melayani seluruh penumpang tanpa membedakan-cara merupakan cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan	Selain dimensi pelayanan terhadap kepuasan konsumen penelitian ini Juga membahas adanya pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen
3	Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang	Andy Wahyu Hermanto, (2008)	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Importance Performance Analysis digunakan untuk memberikan solusi atas pertanyaan seberapa puas pelanggan terhadap kinerja Terminal Peti Kemas Semarang. Kinerja dan Kepuasan Pelanggan	Pada penelitian ini penulis tidak hanya membahas tentang tingkat kepuasan customer atau pelanggan terhadap pelayanan jasa keagenan akan tetapi penelitian ini juga meneliti pengaruh dan besaran pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

B. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Prima

Merupakan perbuatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memiliki tujuan agar para konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Ada juga beberapa pengertian menurut para ahli diantaranya : Menurut Semil (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018), dalam bahasa sehari-hari, istilah "pelayanan prima" dalam bahasa Inggris disebut "excellent service" (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau "service excellent" (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Sedangkan menurut Suwithi (Frimayasa & Administrasi, 2017), pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Menurut penelitian oleh Freddy pada tahun 2017, pelayanan prima dapat diartikan sebagai jenis pelayanan terbaik yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan layanan yang mencapai standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Romanda Annas Amrullah dalam bukunya yang berjudul (Pelabuhan dan serba-serbinya (bisnis, jasa & fasilitas): 2020) alur pelayanan kapal memiliki langkah-langkah prosedur yang baku yang berlaku di pelabuhan-pelabuhan di negara Indonesia yang sangat berpotensi besar disektor maritim dunia, adanya prosedur di pelabuhan ini dirancang guna menjaga

ketertiban dan keteraturan demi keselamatan dan keamanan bersama.

Aspek Pelayanan Prima

1. *Attitude* (Sikap)
2. *Ability* (Kemampuan)
3. *Attention* (Perhatian)
4. *Action* (Tindakan)
5. *Accountability* (Tanggung Jawab)
6. *Appearance* (Penampilan)
7. *Sympathy* (Simpati)

2. Pengertian Kepuasan Konsumen

Merupakan kondisi dimana konsumen puas dengan barang atau jasa yang sesuai dengan apa yang dimau atau sesuai ekspektasi sehingga konsumen merasa puas atas barang atau jasa yang didapat. Jika barang atau jasa tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka akan menimbulkan ketidakpuasan secara emosional. Ada juga pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli antara lain : Kepuasan konsumen diartikan sebagai usaha untuk memenuhi atau menciptakan sesuatu yang memadai. Secara mendasar, kepuasan konsumen adalah keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terpenuhi melalui produk atau jasa yang mereka gunakan (Nasution, 2005). Menurut Brown (sebagaimana dikutip dalam Dwiastuti, dkk 2012), kepuasan konsumen adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap suatu produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan kualitas

dari produk dan jasa tersebut.

Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka akan terus menggunakan produk tersebut secara konsisten. Hal ini akan mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan produk dan jasa tersebut serta dengan sukacita merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain. Kepuasan konsumen dapat diukur sebagai perbedaan antara harapan konsumen terhadap produk (nilai harapan) dengan kenyataan yang diberikan oleh perusahaan dalam upaya memenuhi harapan konsumen (Mowen, 2001). Engel, Blackwell, dan Miniard (1995) juga mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai penilaian terhadap pilihan konsumsi yang dipilih ketika produk atau jasa tersebut setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen.

a) Aspek kepuasan konsumen

Menurut Manurung (2009), terdapat beberapa aspek atau karakteristik dari kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Expectations

Sebelum membeli barang atau jasa konsumen sudah membentuk harapan terhadap barang atau jasa. Maka pada saat membeli barang atau jasa konsumen berharap sesuai dengan harapannya sehingga konsumen akan merasa puas.

2. Performance

Pengalamam konsumen yang tidak dipengaruhi oleh harapan dari barang atau jasa tersebut. Ketika kinerja barang atau jasa memuaskan akan menimbulkan rasa puas pada konsumen.

3. *Comparison*

Membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membelinya, jika harapan konsumen sesuai atau bahkan melebihi ekspektasinya maka konsumen akan merasa puas.

4. *Confirmation/disconfirmation*

Pengalaman orang lain terkait merek dari barang atau jasa dapat mempengaruhi harapan konsumen . confirmation terjadi apabila harapan konsumen sesuai dan disconfirmation terjadi apabila harapan tidak sesuai dengan harapan atau ekspektasi mereka

b) Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen :

Menurut Lupiyoadi (2001) dan Irawan (2004), beberapa elemen dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dengan faktor-faktor berikut ini di antaranya:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas apabila produk memiliki kualitas yang baik. Sehingga kualitas produk sangat penting untuk menciptakan kepuasan konsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat penting, karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan membuat para konsumen merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Emosional

Saat konsumen menggunakan produk kepuasan yang diperoleh bukan

karena kualitasnya melainkan nilai sosial yang didapat karena merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum dengan produk.

d. Harga

Nilai yang lebih tinggi akan diperoleh oleh pelanggan jika memilih produk dengan kualitas setara namun harga lebih rendah. Bagi pelanggan yang peka terhadap harga, kesenangan akan muncul karena mereka bisa mendapatkan nilai yang maksimal dari uang yang mereka keluarkan.

c) **Indikator Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Kotler dan Keller (2009:138) berpendapat bahwa perusahaan akan menunjukkan kebijaksanaannya dengan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini karena kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007), indikator untuk mengukur kepuasanpelanggan, adalah :

- a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
- c. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan

3. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:95) dalam buku *Service Management*, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a) Reliabilitas (*reliability*), Kemampuan perusahaan dalam memberikan

pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan sejak awal.

- b) Daya tanggap (*responsiveness*), Kemampuan penyedia layanan dalam membantu konsumen dan merespons permintaan mereka sangat kuat.
- c) Jaminan (*assurance*), karyawan harus mempunyai kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- d) Empati (*empathy*), perusahaan memberikan perhatian, berusaha memahami masalah para konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen.
- e) Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan aspek fisik penampilan fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan

4. Pengertian keagenan

Merupakan usaha dibidang jasa yang dimana agen bertugas untuk mengurus segala kepentingan kapal laut asing maupun kapal laut nasional selama berada di perairan indonesia. Ada beberapa Jenis agen seperti :

a. General Agent (Agen Umum)

Merupakan suatu perusahaan pelayaran asing yang menunjuk perusahaan pelayaran nasional untuk melayani kapal-kapal miliknya (perusahaan pelayaran asing), selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Persyaratan sebagai General Agent (KM 33 Tahun 2001, Bab V, Pasal 45 Ayat (1) s.d (4). Perusahaan Pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran minimal 5.000 GRT baik secara kumulatif.

b. Sub Agent

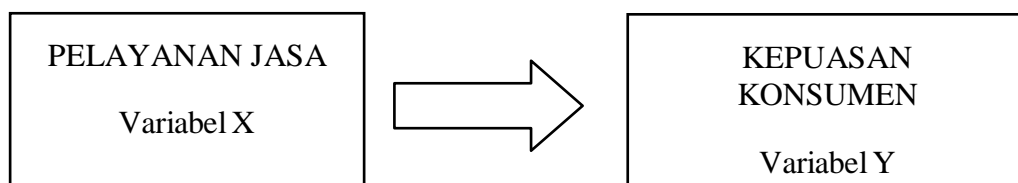
Perusahaan pelayaran ini adalah pilihan utama General Agent untuk memenuhi kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Sebagai Sub agent, perusahaan tersebut bertindak sebagai perwakilan atau agen dari General Agent.

c. Cabang Agent

Cabang dari General Agent di pelabuhan tertentu merujuk pada sistem pelayaran yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu liner dan tramper, dalam usaha pelayaran niaga. Sistem pelayaran liner melibatkan penunjukan general atau booking agent untuk mengurus muatan dan kapalnya. Sementara itu, sistem pelayaran tramper melibatkan penunjukan agen khusus (special agent) karena hanya digunakan ketika kapal miliknya di-charter di suatu pelabuhan tempat kapal melakukan bongkar atau muat muatan.

C. KERANGKA BERFIKIR

Kerangka berfikir merupakan fondasi berpikir yang mengintegrasikan teori, fakta, observasi, dan studi pustaka, yang kemudian dijadikan dasar dalam menyusun karya tulis ilmiah. Kerangka berpikir ini berfungsi sebagai landasan untuk mengemukakan konsep-konsep dari penelitian.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

D. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penulis membuat hipotesis untuk menjawab masalah berikut:

Hipotesis kerja (H_k) : Terdapat pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal PT.Taraka Samudra Sejahtera terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis nol (H₀) : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal PT. Taraka Samudra Sejahtera terhadap kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis "ex post facto," yang berarti bahwa penelitian ini dilakukan setelah fakta atau peristiwa terjadi, dengan pengumpulan data melalui survei. Ex post facto merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menemukan penyebab perubahan perilaku, gejala, atau fenomena yang disebabkan oleh suatu peristiwa, perilaku, atau faktor-faktor yang telah terjadi pada variabel bebas secara keseluruhan (Sukardi, 2003: 174).

Dalam istilah yang lebih spesifik, penelitian ex post facto merupakan jenis penelitian yang dilakukan setelah perbedaan dalam variabel bebas telah terjadi secara alami akibat perkembangan suatu kejadian. Furchan (2002; 383) menggambarkan bahwa pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei untuk mendapatkan data dari tempat yang alami (non-buatan), namun peneliti tetap melakukan pengaturan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuisisioner. Alasan di balik penggunaan metode penelitian survei adalah karena penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner serta tes sebagai alat utama dalam pengumpulan data (Singarimbun, 1995:1).

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan fokus pada hubungan sebab-akibat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2018). Data dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada responden sebagai objek

penelitian.

Hubungan sebab akibat dari penelitian ini adalah mengungkapkan pengaruh pelayanan jasa keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera terhadap tingkat kepuasan konsumen. Menurut Sugiyono (2018:14), metode kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen

B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung, penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di PT Taraka Samudra Sejahtera” dilaksanakan di Shipping Agency PT Taraka Samudra Sejahtera terhitung 6 (Enam) bulan mulai bulan September 2022 sampai dengan bulan Februari 2023. Berikut merupakan data perusahaan tersebut

Nama Perusahaan : PT Taraka Samudra Sejahtera

Alamat : Komplek Metro Cilegon Cluster Tropical Garden Blok P2
No6, Kel. Gedong Dalem, Kota Cilegon, Banten

Telephone : (031) 990 – 25056

Email : tss.banten@gmail.com

C. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Sumber Data

Dalam penyusunan karya ilmiah, sumber data yang dibutuhkan adalah

informasi yang diperoleh penulis dari penilaian dan pengamatan langsung terhadap objek yang diamati. Namun, metode pengumpulan data terkait erat dengan masalah yang akan diselesaikan.

a) Data Primer

Data primer merupakan informasi yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari lapangan melalui proses observasi, wawancara, dan penyebaran angket. Jenis data primer berfokus pada informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di tempat kejadian. Sumber data primer dapat berupa kuesioner, wawancara, atau hasil pengamatan tertentu. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau tempat objek penelitian, menurut Sugiyono (2018:456). Peneliti menggunakan data primer dari wawancara dengan subjek penelitian. Data dasar yang berkaitan dengan skripsi ini dikumpulkan melalui:

1. Observasi

Mengamati suatu objek dengan tujuan merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena yang berdasar pada pengetahuan sebelumnya dikenal sebagai observasi. Penulis menggunakan enam bulan untuk melakukan observasi dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Dalam kasus ini, awak kapal adalah salah satu pelanggan yang benar-benar merasakan layanan agen PT Taraka Samudra Sejahtera.

2. Kuisisioner

kuisisioner merupakan cara yang efektif untuk mengumpulkan data.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dan dapat dikirim secara langsung kepada responden atau dikirim melalui formulir internet. Studi ini akan mengumpulkan 23 pelanggan yang menggunakan layanan keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera di wilayah Cilegon. Kuisisioner akan terdiri dari dua bagian pertanyaan, yaitu tentang layanan keagenan dan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur variabel dalam survei ini, skala likert digunakan. Skala ini membentuk indikator variabel.

Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan *Skala Likert*

Keterangan	Skor
Tidak Setuju (TS)	1
Kurang Setuju (KS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan dalam penelitian dan diperoleh melalui berbagai jalur perantara atau cara tidak langsung, seperti buku, catatan, bukti yang telah ada, serta arsip, baik yang sudah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan secara luas. Untuk penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui:

1. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada catatan mengenai berbagai aktivitas atau peristiwa yang terjadi sebelumnya. Ini mencakup informasi seperti data

kunjungan kapal, jumlah pelanggan, dan berbagai data lain yang terkait dengan pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Taraka Samudra Sejahtera. Semua dokumen yang terkait dengan penelitian tersebut penting untuk dicatat sebagai sumber informasi.

2. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan suatu cara untuk menghimpun informasi dengan melakukan pembacaan, analisis, dan kutipan dari berbagai sumber referensi seperti buku, sumber daring, dan materi relevan lainnya yang terkait dengan topik yang sedang dibahas oleh penulis. M. Nazir dalam bukunya berjudul 'Metode Penelitian' mendefinisikan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data dengan menyelidiki secara mendalam buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan permasalahan yang ingin dipecahkan (Nazir, 1988:111)

D. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL

Dalam kegiatan penelitian, variabel penelitian merujuk pada data yang dikumpulkan dari subjek penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan kondisi atau nilai masing-masing subjek. Setiap subjek penelitian memiliki berbagai kondisi atau nilai yang berbeda. Data ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan sebelumnya. Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa variabel merupakan hal-hal yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh informasi tentang aspek yang diteliti.

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator

NO	VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR
1	PELAYANAN JASA	Pelayanan bisa diartikan sebagai segala tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler Laksana, 2018:85).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability (Kehandalan) : ketepatan waktu 2. Responsiveness (Daya Tanggap) : pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen 3. Assurance (Jaminan) meliputi keramahan, kesopanan dan jaminan keselamatan sampai tujuan 4. Tangibles (Bukti Langsung) meliputi gedung, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan. 5. Empathy (Perhatian) : memahami keinginan konsumen
2	KEPUASAN KONSUMEN	Ketika kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu barang atau jasa terpenuhi sesuai dengan harapan mereka, sehingga menghasilkan perasaan puas terhadap produk atau layanan tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Kenyamanan pelayana 3. Kepuasan pelayanan 4. Minim pengaduan

E. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Merupakan suatu totalitas dari berbagai elemen yang memiliki kesamaan dan bisa dibedakan menjadi objek penelitian. Menurut penjelasan Sudjana (2000), populasi ini dapat terbagi menjadi dua kategori.

- a) Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi di mana jumlah obyeknya tidak terbatas atau tidak dapat dihitung.

- b) Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang memiliki jumlah obyek yang terbatas dan dapat dihitung.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan populasi terhingga, di mana populasi penelitian terdiri dari pelanggan tetap yang menggunakan layanan jasa keagenan PT. Taraka Samudra Sejahtera di wilayah Cilegon.

Berikut adalah daftar pelanggan tetap yang tercatat:

Tabel 3.3 Populasi Penelitian

NO	NAMA KAPAL	OWNER
1	SAMUDRA SINDO 19	PT. PELAYARAN SAMUDRA SINDO
2	TRANSPOWER 216	PT. TRANSPOWER MARINE
3	TRANSPOWER 165	PT. TRANSPOWER MARINE
4	MAX 03	PT. TRANS MARITIM PRATAMA
5	PUTRA LAUTAN IX	PT. PELAYARAN MARINDO PACIFIC
6	LL. DEDIK ASMORO	PT. GLOBAL ARMADA SINERGI
7	KR2	PT. TRANSPOWER MARINE
8	SULTAN SULAIMAN	PT. PELAYARAN MARINDO PACIFIC
9	KR6	PT. TRANSPOWER MARINE
10	PRIME 11	PT. WHS GLOBAL MANDIRI
11	BLUE DRAGON 28	PT. TRANS MARITIM PRATAMA
12	ECO MARINE 06	PT. PELAYARAN MARINDO PACIFIC
13	PACIFIC JAYA XII	PT. PELAYARAN MARINDO PACIFIC
14	LL ERLIN	PT. LAUTAN LESTARI
15	JOHAN JAYA 151	PT. PELAYARAN KAPUAS JAYA SAMUDERA
16	PACIFIC JAYA XII	PT. PELAYARAN MARINDO PACIFIC
17	LL ERLIN	PT. SURYA BAHARI PERKASA
18	JOHAN JAYA 151	PT. KARUNIA AMAN SELALU
19	DAYA 10	PT. LL PERMATA
20	LL UNTUNG JUNAIDI	PT. SURYA BAHARI PERKASA
21	PACIFIC JAYA VIII	PT. PELAYARAN MARINDO PACIFIC
22	TCP 3301	PT. TRANSCOAL PACIFIC Tbk
23	GEMA 201	PT. GEMA MUTIARA MARINA
24	TITAN 31	PT. NUSANTARA TERMINAL TERPADU
25	CONTAINER PASIFIC 1	PT. BAHTERA LINTAS GLOBALINDO
26	SOM 69	PT. PAN ORIENT PACIFIC

27	MOMENTUM 3005	PT. BAHARI SEGARA MARITIM
28	JOHAN JAYA 111	PT. PELAYARAN KJS SATU
29	GOLD TRANS 3301	PT. TRANS POWER MARINE
30	ALFI 5412-03	PT. BERKAH RIZQY ANUGERAH MULIA

Sumber : Dokumen PT.Taraka Samudera Sejahtera

Berdasarkan populasi diatas, personel yang memiliki hubungan langsung dengan pelayanan jasa keagenan adalah Captain, masinis 1, mualim 1, mualim 2, dengan demikian dapat diasumsikan bahwa jumlah populasi penelitian itu sebanyak 120 orang.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:109), sampel adalah sebagian atau representasi dari seluruh populasi yang menjadi objek penelitian. Sugiyono (2004:73) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi dengan karakteristik tertentu. Dalam kedua pengertian tersebut, sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian dan mencakup beberapa karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, pemilihan sampel dilakukan menggunakan metode *simple random sampling*, di mana sampel dipilih secara acak dengan cara yang sederhana. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin karena rumus tersebut praktis dan mudah untuk dihitung. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa jumlah populasi adalah 120 pelanggan. Oleh karena itu, rumus Slovin dapat diterapkan dalam penelitian ini. Berikut adalah rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Penelitian ini menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidakteelitian sebesar 10%.

Berdasarkan rumus diatas maka penulis akan mengambil sampel sebanyak :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\frac{n = 120}{1 + 120 (0,1)^2}$$

$$\frac{n = 120}{1 + 1.2}$$

$$\frac{n = 120}{2.2}$$

$$n = 54,54 \text{ dibulatkan } 55$$

$$n = 55$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel dari penelitian ini adalah 55 pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal di PT. Taraka Samudra Sejahtera selama 6 bulan terakhir.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif untuk mengolah data yang ada dengan tujuan mengestimasi atau menghitung hubungan antara kualitas pelayanan jasa agen kapal yang diberikan oleh PT. Taraka Samudra Sejahtera dan tingkat kepuasan pelanggan.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas adalah uji yang akan memperlihatkan seberapa jauh suatu pengukuran (tes) mampu mengungkapkan dengan tepat kondisi dari objek yang diukur.

2. Analisa Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y). Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan pelayanan jasa keagenan kapal (x) dengan kepuasan pelanggan (y) maka akan dilakukan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus

$$Y = a + b X$$

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah uji Dengan keterangan :

Ho = hipotesis semula atau hipotesis o dimana tidak ada hubungan antara variabel x terhadap variabel y

Hk = dimana ada hubungan antara variabel x terhadap variabel y