

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SAMUDERA PURANABILE ABADI

Juliedi Manuel Palenewen

Sekolah Tinggi Bisnis dan Manajemen Dua Sudara Bitung

Email: edipalenewen@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji dan menemukan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan PT. Samudra Puranabile Abadi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan PT. Samudera Puranabile Abadi. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam hal variabel reliability, responsiveness, assurance dan tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; reliability.

Diterima: 03-04-2021

Direvisi: 10-04-2021

Diterbitkan: 20-04-2021

PENDAHULUAN

Pemerintah telah menempatkan industri maritim sebagai salah satu sektor yang diprioritaskan pengembangannya. Sektor tersebut meliputi industri galangan kapal dan penunjangnya. Ini merupakan bentuk komitmen untuk mewujudkan Indonesia menjadi poros maritim dunia. Melalui visi Pemerintah terus memacu agar sektor industri maritim yang dimiliki Indonesia berdaya saing tinggi di tingkat global. Saat ini perkembangan sektor industri galangan kapal dunia didominasi oleh Cina, Korea Selatan, dan Jepang. Sektor maritim bukan hanya berfungsi untuk meningkatkan aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai simbol kekuatan dan kedaulatan negara. Bahkan, sektor ini mempunyai peran penting untuk menyatukan wilayah yang tersebar di Indonesia.

Kementerian Perindustrian telah menginisiasi insentif usulan penurunan tarif bea masuk komponen kapal melalui skema khusus serta *tax holiday* yang nantinya dapat dimanfaatkan sebagai stimulus untuk meningkatkan kinerja industri galangan kapal nasional. Begitu pula dari sisi finansial, pemerintah akan mengupayakan dan mendorong agar kegiatan usaha sektor industri galangan kapal dapat dukungan dari sektor perbankan atau pembiayaan sehingga kesempatan untuk melakukan ekspansi bisnis pembangunan kapal akan semakin terbuka lebar. Galangan kapal adalah suatu industri yang berorientasi untuk menghasilkan suatu produk seperti kapal (*ship*), bangunan lepas pantai (*offshore*) dan bangunan terapung (*floating plant*) untuk

kebutuhan pelanggan (Stroch, 1995). Galangan kapal merupakan bangunan atau tempat yang terletak ditepi pantai perairan laut atau ditepi sungai yang berfungsi sebagai tempat untuk membangun dan mereparasi kapal. Adapun fasilitas pokok yang ada di galangan yaitu Dok kapal yang merupakan landasan di tepi laut/perairan yang dipergunakan untuk membangun/merakit kapal (Soegiono, 2006). Umumnya landasan tersebut miring kearah permukaan air dan memanjang sampai ke bawah permukaan air yang dimaksudkan untuk meluncurkan kapal ke air setelah selesai dibangun.

Menurut Zeithaml dan Berry (Arief, 2007:19) jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus yang berbeda dengan barang, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dengan konsumsi, mempunyai tingkat variabel yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak menyebabkan suatu kepemilikan. Jasa merupakan nilai yang ditawarkan sebuah produk bagi konsumen yang memakainya. Sebenarnya perbedaan secara tegas antara barang dan jasa sering kali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang sering kali disertai dengan jasa-jasa tertentu (misalnya instalasi, pemberian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional, perawatan, dan reparasi) dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya, misalnya makanan di restoran, telepon dalam jasa telekomunikasi, Tjiptono (2004:6).

Menurut Kotler (Tjiptono, 2004:6) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Menurutnya, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan sering kali terjadi pada jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat sering tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa. Alat Transportasi Laut (Kapal) sebagai alat transformasi suatu waktu akan mengalami kerusakan baik itu kondisi konstruksi maupun yang terdapat dikapal tersebut sebagai akibat dari pengoperasian maupun pengaruh lain seperti lingkungan ataupun kecelakaan. Untuk dapat menjaga operasional kapal tetap optimal serta kondisi konstruksi maupun peralatan yang terdapat dalam kapal tetap baik serta sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh *class* atau biro klasifikasi yang digunakan, maka perlu dilakukan reparasi serta perawatan dan pemeliharaan secara berkala.

Peran galangan kapal untuk melakukan hal - hal tersebut sangatlah besar, terutama galangan kapal yang bergerak dibidang reparasi, dalam hal pekerjaan reparasi, perawatan dan pemeliharaan kapal, frekuensi pekerjaan ini lebih tinggi dibandingkan pembangunan kapal baru. PT. Samudera Puranabile Abadi adalah salah satu perusahaan swasta nasional dan merupakan anak perusahaan dari PT. Hasjrat Abadi (Hasjrat Group) yang tersebar hampir diseluruh daerah di Indonesia Timur. Bisnis utama PT. Samudera Puranabile Abadi adalah docking kapal, juga sebagai sub dealer produk sepeda motor Yamaha dan Yamaha out board motor di kota bitung. Galangan PT. Samudera Puranabile Abadi memiliki 4 (empat) buah Slipway, 1 buah berkapasitas 1.500 DWT, 1 buah berkapasitas 1.200 DWT dan 2 buah berkapasitas 500 GRT dengan panjang maximum 186 mtr. Dilengkapi dengan sarana penunjang antara lain: software, Autoship, Autohydro, Autopower dan Autoplate, bengkel bubutan, mesin sandblasting, mesin water jet, airless spray, mesin genset, travo las, dll. Galangan kapal dengan luas area sekitar 5.000m², dua buah slipway serta perbaikan dan perawatan kapal selalu diselesaikan secara efisien agar kapal dapat selesai tepat waktu sesuai yang diinginkan

pelanggan. Kami selalu mengedepankan kualitas pekerjaan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan dapat memilih segala brand dari produk-produk yang akan digunakan untuk perbaikan dan perawatan kapalnya sehingga biaya untuk perbaikan kapal dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan.

Peningkatan kapasitas pelayanan terus dikembangkan selaras dengan meningkatnya tuntutan kebutuhan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan jasa perawatan kapal dalam docking. Bidang pekerjaan reparasi kapal frekuensinya lebih tinggi dibandingkan pembangunan kapal baru. Hal itu, memunculkan persaingan antar penyedia jasa reparasi kapal dalam memberikan pelayanan terbaik ke pengguna jasa (customer), mereka akan memilih galangan yang memiliki kualitas baik dalam pelayanan. Maka untuk mengerti, memahami, mengetahuinya perlu dilakukan suatu penilaian mengenai kepuasan pelanggan. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Menurut Parasuraman (dikutip dalam Tjiptono, 2012:26) pengukuran kualitas pelayanan dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Pengukuran ini dikenal sebagai service quality model. Kepuasan konsumen sangat berperan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Samudera Puranabile Abadi”

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan PT. Samudra Puranabile Abadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan ini merupakan penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat (*causal research*) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2017:63-64), hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Samudera Puranabile Abadi.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PT. Samudera Peranabile Abadi. Sesuai dengan kriteria sampel yang ada, maka terdapat 100 pelanggan yang memenuhi kriteria. Data diambil dari daftar pelanggan PT. Samudera Puranabile Abadi. Metode regresi linier merupakan metode yang digunakan untuk penelitian ini, dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dalam pengolahan data tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari pengisian kuesioner oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Samudera Puranabile Abadi. Kuesioner diantar langsung oleh peneliti kepada pelanggan

PT. Samudera Puranabile Abadi. Hal ini untuk mengantisipasi terjadinya *respond rate* yang rendah pada saat pengembalian kuesioner.

Survey ini menggunakan skala Likert dengan skor tertinggi di tiap pertanyaannya adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka:

$$\text{Skor tertinggi} : 100 \times 5 = 500$$

$$\text{Skor terendah} : 100 \times 1 = 100$$

Sehingga *range* untuk hasil survey $\frac{500 - 100}{5} = 80$

Range skor :

- 100 – 180 = sangat tidak setuju
- 181 – 260 = tidak setuju
- 261 – 340 = netral
- 341 – 420 = setuju
- 421 – 500 = sangat setuju

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. Samudera Puranabile Abadi, maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Samudera Puranabile Abadi. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), *Tangibles* (X5).

Tabel 1 Tanggapan responden terhadap variabel *Reliability*

NO.	Tanggapan	SS		S		N		TS		STS		skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	Pertanya											
1.	Aktivasi /registrasi pelanggan sesuai	11	11	59	59	22	22	8	8			373
2.	Pelayanan pengaduan cepat dan	19	19	49	49	25	25	7	7			380
3.	Info tagihan/billing sesuai dengan	20	20	52	52	26	26	2	2			390
4.	Bila terjadi kesalahan pembuatan invoice	16	16	55	55	19	19	10	10			377
												380

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel keandalan (*reliability*) PT. Samudera Puranabile Abadi berada pada *range* keempat (setuju).

1. Pada pertanyaan pertama yaitu aktivasi/registrasi pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan setelah lunas membayar persyaratan, sebanyak 11 orang (11%) menjawab sangat setuju, 59 orang (59%) menjawab setuju, 22 orang (22%) menjawab netral, dan 8 orang (8%) menjawab tidak setuju.
2. Pada pertanyaan kedua yaitu pelayanan pengaduan cepat dan handal, sebanyak 19 orang (19%) menjawab sangat setuju, 49 orang (49%) menjawab setuju, 25 orang (25%) menjawab netral, dan 7 orang (7%) menjawab tidak setuju.
3. Pada pertanyaan ketiga yaitu info tagihan/billing sesuai dengan jasa yang digunakan, sebanyak 20 orang (20%) menjawab sangat setuju, 52 orang (52%) menjawab setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, dan 2 orang (2%) menjawab tidak setuju.
4. Pada pertanyaan keempat yaitu bila terjadi kesalahan pada pembuatan invoice secepatnya akan dicek sebanyak 16 orang (16%) menjawab sangat setuju, 55 orang (55%) menjawab setuju, 19 orang (19%) menjawab netral, dan 10 orang (10%) menjawab tidak setuju.

Tabel 2. Tanggapan responden terhadap variabel *Responsiveness*

NO.	Tanggapan	SS		S		N		TS		STS		Skor
		Pertanya	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kesiapan petugas dalam melayani	24	24	66	66	7	7	3	3			411
2.	Kemauan untuk membantu	26	26	58	58	16	16					410
3.	Cepat merespon	24	24	56	56	19	19					403
4.	Petugas memberi informasi yang	25	25	60	60	11	11	4	4			401
												406

Dari hasil tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap variabel data tanggap (*responsiveness*) PT. Samudera Puranabile Abadi berada pada range keempat (setuju).

- a. Pada pertanyaan pertama yaitu kesiapan petugas dalam melayani pelanggan, sebanyak 24 orang (24%) menjawab sangat setuju, 66 orang (66%) menjawab setuju, 7 orang (7%) menjawab netral dan 3 orang (3%) menjawab tidak setuju.
- b. Pada pertanyaan kedua yaitu kemauan untuk membantu pelanggan, sebanyak 26 orang (26%) menjawab sangat setuju, 58 orang (58%) menjawab setuju, dan 16 orang (16%) menjawab netral.

- c. Pada pertanyaan ketiga yaitu cepat merespon pelanggan yang datang, sebanyak 24 orang (24%) menjawab sangat setuju, 56 orang (56%) menjawab setuju, dan 19 orang (19%) menjawab netral.
- d. Pada Pertanyaan keempat yaitu petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan, sebanyak 25 orang (25%) menjawab sangat setuju, 60 orang (60%) menjawab setuju, 11 orang (11%) menjawab netral, dan 4 orang (4%) menjawab tidak setuju.

Tabel 3. Tanggapan responden terhadap variabel *Assurance*

NO.	Tanggapan	SS	S	CS	TS	STS	Skor			
Pertanya		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Petugas mampu menanamkan	28	28	51	51	14	14	7	7	400
2.	Petugas mampu menjawab setiap	33	33	48	48	12	12	7	7	407
3.	Pelanggan merasa aman dalam	32	32	50	50	12	12	6	6	408
4.	PT. Samudera Puranabile Abadi memiliki citra Positif	28	28	46	46	15	15	9	9	389
										401

Dari hasil tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap variabel *Assurance* (jaminan) PT. Samudera Puranabile Abadi berada pada range keempat (setuju).

- a. Pada pertanyaan pertama yaitu petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sebanyak 28 orang (28%) menjawab sangat setuju, 51 orang (51%) menjawab setuju, 14 orang (14%) menjawab netral, dan 7 orang (7%) menjawab tidak setuju.
- b. Pada pertanyaan kedua yaitu petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan, sebanyak 33 orang (33%) menjawab sangat setuju, 48 orang (48%) menjawab setuju, 12 orang (12%) menjawab netral, dan 6 orang (6%) menjawab tidak setuju.
- c. Pada pertanyaan ketiga yaitu pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi, sebanyak 32 orang (32%) menjawab sangat setuju, 50 orang (50%) menjawab setuju, 12 orang (12%) menjawab netral, dan 6 orang (6%) menjawab tidak setuju.
- d. Pada pertanyaan keempat yaitu PT. Samudera Puranabile Abadi memiliki citra yang positif di mata masyarakat, sebanyak 28 orang (28%) menjawab sangat setuju, 46 orang (46%) menjawab setuju, 15 orang (15%) menjawab netral, 9

orang (9%) menjawab tidak setuju, dan 2 orang (2%) menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 4 Tanggapan responden terhadap variabel *Emphaty*

NO.	Tanggapan	SS		S		N		TS		STS		skor
		Pertanya	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Petugas dapat memahami kebutuhan		17	17	45	45	31	31	7	7		372
2.	Petugas memperlakukan pelanggan		23	23	37	37	23	23	15	15	2	364
3.	Petugas mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan		18	18	48	48	22	22	12	12		372
4.	Pelayanan pada pelanggan tidak		17	17	45	45	31	31	7	7		372
												370

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan konsumen terhadap variabel *emphaty* yang dimiliki PT. Samudera Puranabile Abadi berada pada *range* keempat (setuju).

- Pada pertanyaan pertama yaitu petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan, sebanyak 17 orang (17%) menjawab sangat setuju, 45 orang (45%) menjawab setuju, 31 orang (31%) menjawab netral, dan 7 orang (7%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan kedua yaitu petugas memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian, sebanyak 23 orang (23%) menjawab sangat setuju, 37 orang (37%) menjawab setuju, 23 orang (23%) menjawab netral, 15 orang (15%) menjawab tidak setuju, dan 2 orang (2%) menjawab sangat tidak setuju.
- Pada pertanyaan ketiga yaitu petugas mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan, sebanyak 18 orang (18%) menjawab sangat setuju, 48 orang (48%) menjawab setuju, 22 orang (22%) menjawab netral, dan 12 orang (12%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan keempat yaitu Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial, sebanyak 17 orang (17%) menjawab sangat setuju, 45 orang (45%) menjawab setuju, 31 orang (31%) menjawab netral, dan 7 orang (7%) menjawab tidak setuju.

Tabel 5 Tanggapan responden terhadap variabel *Tangible*

NO.	Tanggapan	SS	S	N	TS	STS	skor		
Pertanya		F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Penampilan petugas rapi dan Professional	23	23	57	57	14	14	6	6
2.	Peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern	23	23	52	52	20	20	5	5
3.	Kondisi lingkungan galangan yang	30	30	54	54	9	9	7	7
4.	Petugas pengontrol selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas	27	27	50	50	13	13	10	10
									398

Dari tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel bukti fisik (tangible) yang dimiliki PT. Samudera Puranabile Abadi berada pada range keempat (setuju).

- Pada pertanyaan pertama yaitu penampilan petugas rapi dan profesional, sebanyak 23 orang (23%) menjawab sangat setuju, 57 orang (57%) menjawab setuju, 14 orang (14%) menjawab netral, dan 6 orang (6%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan kedua yaitu peralatan, perlengkapan, dan sarana yang modern, sebanyak 23 orang (23%) menjawab sangat setuju, 52 orang (52%) menjawab setuju, 20 orang (20%) menjawab netral, dan 5 orang (5%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan ketiga yaitu kondisi lingkungan galangan yang bersih dan nyaman, sebanyak 30 orang (30%) menjawab sangat setuju, 54 orang (54%) menjawab setuju, 9 orang (9%) menjawab netral, dan 7 orang (7%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan keempat yaitu petugas pengontrol selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab., sebanyak 27 orang (27%) menjawab sangat setuju, 50 orang (50%) menjawab setuju, 13 orang (13%) menjawab netral dan 10 orang (10%) menjawab tidak setuju.

Tabel 6 Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan

NO.	Tanggapan	SS	S	N	TS	STS	skor					
Pertanya		F	%	F	%	F	%	F	%			
1.	Menurut kami selama ini PT. SPA memberikan pelayanan jasa galangan	24	24	66	66	7	7	3	3	414		
2.	Menurut kami PT. SPA mempunyai jaringan yang memadai dan terjangkau	8	8	48	48	30	30	14	14	350		
3.	Pihak PT. SPA selalu menanggapi keluhan kami dengan cepat dan tepat.	12	12	50	50	27	27	11	11	363		
4.	Secara keseluruhan kami menilai bahwa PT. SPA	13	13	27	27	37	37	22	22	1	1	329
										379		

Berdasarkan tabel 6 diatas maka dapat diambil kesimpulan beberapa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

- Pada pertanyaan pertama yaitu PT. SPA memberikan pelayanan jasa galangan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan, sebanyak 24 orang (24%) menjawab sangat setuju, 66 orang (66%) menjawab setuju, 7 orang (7%) menjawab netral, dan 3 orang (3%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan kedua yaitu PT. SPA mempunyai jaringan yang cukup memadai terjangkau, sebanyak 8 orang (8%) menjawab sangat setuju, 48 orang (48%) menjawab setuju, 30 orang (30%) menjawab netral, dan 14 orang (14%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan ketiga yaitu PT. SPA selalu menanggapi keluhan kami dengan cepat dan tepat, sebanyak 12 orang (12%) menjawab sangat setuju, 50 orang (50%) menjawab setuju, 27 orang (27%) menjawab netral, dan 11 orang (11%) menjawab tidak setuju.
- Pada pertanyaan keempat yaitu secara keseluruhan kami menilai bahwa PT. SPA memiliki citra yang positif dan baik, sebanyak 13 orang (13%) menjawab sangat setuju, 27 orang (27%) menjawab setuju, 37 orang (37%) menjawab netral, 22 orang (22%) menjawab tidak setuju, dan 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5) yang diolah dengan menggunakan

bantuan program SPSS 22, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda

Model	Unstandardized		Standardized		T	Sig
	B	Std Error	Coefficients	Beta		
1. (Constant)	4,624	1,516			3,049	0,003
<i>Reliability</i>	0,229	0,071	0,240	0,240	3,233	0,002
<i>Responsiveness</i>	0,182	0,090	0,151	0,151	2,033	0,045
<i>Assurance</i>	0,353	0,052	0,457	0,457	6,794	0,000
<i>Empathy</i>	-0,392	0,052	-0,527	-0,527	-7,558	0,000
<i>Tangible</i>	0,200	0,059	0,236	0,236	3,379	0,001

Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS 22 (2021)

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,624 + 0,229X1 + 0,182X2 + 0,353X3 - 0,392X4 + 0,200X5 + 1,516$$

Dimana:

4,624 variabel independen yaitu kepuasan pelanggan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 4,624 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.

$0,229X1$ = besarnya koefisien variabel *reliability* yang berarti setiap peningkatan variabel *reliability* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,229 dengan asumsi variabel lainnya (*responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) konstan.

$0,182X2$ = besarnya koefisien variabel *responsiveness* yang berarti setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,182 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) konstan.

$0,353X3$ = besarnya koefisien variabel *assurance* yang berarti setiap peningkatan variabel *assurance* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,353 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible*) konstan.

$-0,392X4$ = besarnya koefisien variabel *emphaty* yang berarti setiap peningkatan variabel *emphaty* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan akan menurun 0,392 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*) konstan.

$0,200X5$ = besarnya koefisien variabel *tangible* yang berarti setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan meningkat 0,200 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *esponsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) konstan.

Standar error sebesar 1,516 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,516.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *reliability, responsiveness, assurance*, dan *tangible* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *emphaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *assurance* sebesar 0,353.

Pembahasan

Reliability merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Di mana *Reliability* merupakan keandalan para karyawan dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin tinggi tingkat keandalan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. *Reliability* (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh PT. Samudera Puranabile Abadi, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan PT. Samudera Puranabile Abadi, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Responsiveness merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Di mana *Responsiveness* merupakan keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Semakin tinggi tingkat ketanggapan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. *Responsiveness* (Ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan PT. Samudera Puranabile Abadi untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap PT. Samudera Puranabile Abadi, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori, dijelaskan bahwa *Assurance* merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Di mana *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan untuk membantu para pelanggan. Semakin tinggi jaminan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan PT. Samudera Puranabile Abadi untuk membantu para pelanggan, seperti pelayanan sopan, trampil

dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. Samudera Puranabile Abadi, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Emphaty merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Di mana Emphaty merupakan perhatian yang diberikan secara pribadi, memahami kebutuhan para pelanggan serta komunikasi yang baik. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. *Emphaty* (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan PT. Samudera Puranabile Abadi, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. Samudera Puranabile Abadi, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Tangible merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Di mana *Tangible* merupakan bukti fisik dari perusahaan berupa penataan interior, kerapian dan kebersihan serta teknologi yang canggih. Semakin mendukung kondisi fisik perusahaan maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. *Tangible* (Bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik merupakan fisik dari PT. Samudera Puranabile Abadi, seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari Sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada PT. Samudera Puranabile Abadi sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik di PT. Samudera Puranabile Abadi, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Samudera Puranabile Abadi, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut: Persamaan regresi $Y = 4,624 + 0,229X1 + 0,182X2 + 0,353X3 + [-0,392X4] + 0,200X5 + 1,516$ artinya variabel independen *yakni reliability, responsiveness, assurance* dan *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefesien regresi yang didapat menunjukkan, variabel Assurance ($X3 = 0,353$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian reliability ($X1 = 0,229$), tangible ($X5 = 0,200$), Responsiveness ($X2 = 0,182$), sementara *emphaty* ($X4 = -0,392$) menjadi faktor terendah yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari empat variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan PT. Samudera Puranabile Abadi, variabel yang paling dominan adalah variabel *Assurance* (Jaminan). Variabel *Assurance* (Jaminan) mempunyai nilai thitung ($6,794 > t$ tabel ($1,986$)) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

BIBLIOGRAFI

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ennew, C.; Waite, N.; Waite, R. 2013. Financial Services Marketing: An International Guide to Principles and Practice; Routledge: London, UK, ISBN 978-0-415-52167-3.
- Kant, R.; Jaiswal, D. 2017. The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *Int. J. Bank Mark.* 35, 411–430.
- Krishnamurthy, R.; SivaKumar, M.A.K.; Sellamuthu, P. 2010. Influence of service quality on customer satisfaction: Application of SERVQUAL model. *Int. J. Bus. Manag.* 5, 117–124.
- Munusamy, J.; Chelliah, S.; Mun, H.W. 2010. Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *Int. J. Innov. Manag. Technol.* 1, 398–404.
- Navaratnaseel, J.; Periyathampy, E. 2014. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Customers of Commercial Bank of Ceylon PLC Trincomalee District. In Reshaping Management and Economic Thinking through Integrating Eco-Friendly and Ethical Practices, Proceedings of the 3rd International Conference on Management and Economics, 26–27 February 2014; Faculty of Management and Finance, University of Ruhuna: Ruhuna, Sri Lanka, pp. 359–364.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J. Mark.* 49, 41–50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *J. Retail.* 64, 12.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard on measuring service quality: Implications for further research. *J. Mark.* 58, 111–124.
- Tjiptono, F. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. Pemasaran Strategik Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Selvakumar, J.J. 2016. Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks. *Purushartha J. Manag. Ethics Spirit.* 8, 1–12.
- Shanka, M.S. 2012. Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in Ethiopian banking sector. *J. Business Admin. Manag. Sci. Res.* 1, 1–9.
- Soegiono. 2006. Pipa Laut. Surabaya: Airlangga University Press.
- Storch, R L. 1995. Ship Production, Second Edition. Centreville Maryland: Cornell Maritime Press.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta