

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SERTIFIKAT KETERAMPILAN PELAUT DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT  
ETSI HUTAMA MARITIM (HTMTC) HUMPUS  
TRILOGI MARITIM TRAINING CENTER DI JAKARTA**

Oleh:

**ALSANDY**

**NRP 462190098/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2023**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SERTIFIKAT KETERAMPILAN PELAUT DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT  
ETSI HUTAMA MARITIM (HTMTC) HUMPUSS  
TRILOGI MARITIM TRAINING CENTER DI JAKARTA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh:**

**ALSANDY**

**NRP 462190098/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2023**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ALSANDY  
NRP : 462190098/K  
PROGRAM PENDIDIKAN : DIPLOMA IV  
PROGRAM STUDI : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT &  
KEPELABUHANAN  
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
PEMBUATAN SERTIFIKAT KETERAMPILAN  
PELAUT DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT ETSI HUTAMA  
MARITIM (HTMTC) DI JAKARTA

Jakarta, 31 Juli 2023

PEMBIMBING UTAMA

**Dr. Larsen Baras, S.E., M.M. TR.**

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP: 19720415 199803 1 002

PEMBIMBING PENDAMPING

**Widianti Lestari, S.PSI., M. PD**

Penata (III/c)

NIP: 19830514 200812 2 001

**Mengetahui,**  
**KETUA JURUSAN KALK**

**Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**

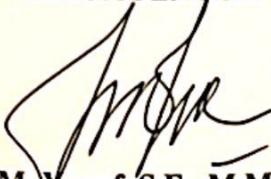


**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

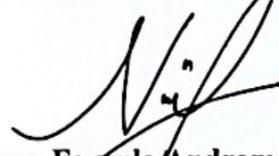
NAMA : ALSANDY  
NRP : 462190098/K  
PROGRAM PENDIDIKAN : DIPLOMA IV  
PROGRAM STUDI : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT & KEPELABUHANAN  
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT KETERAMPILAN PELAUT DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT ETSI HUTAMA MARITIM (HTMTC) DI JAKARTA

Jakarta, 31 Juli 2023

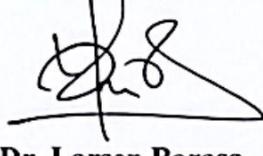
KETUA PENGUJI

  
**M. Yusuf, S.E., M.M.**  
Pembina (IV/a)  
NIP 19591212 198403 1 007

ANGGOTA PENGUJI

  
**Vega Fonsula/Andromeda.,**  
**S.S.i.T., M.Hum.**  
Penata Tk. 1 (III/d)  
NIP 19770326 200212 1 002

ANGGOTA PENGUJI I

  
**Dr. Larsen Barasa,**  
**S.E., M.M.TR.**  
Penata Tk. 1 (III/d)  
NIP: 19720415 199803 1 002

Mengetahui,  
KETUA JURUSAN KALK

  
**Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.**  
Penata Tk. 1 (III/d)  
NIP 19831227 200812 2 002

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan kasih-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, penulis membuat skripsi ini dengan judul:

### **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT KETERAMPILAN PELAUT DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT ETSI HUTAMA MARITIM (HTMTC) HUMPUSS TRILOGI MARITIM TRAINING CENTER DI JAKARTA”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik ditinjau dari cara penyajian penulisan, penyajian materi, serta dalam penggunaan bahasa, mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis.

Akan tetapi dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merangkai skripsi ini dengan sebaik-baiknya didasarkan atas pengalaman yang diperoleh penulis selama menjalankan praktek kerja nyata di PT Etsi Hutama Maritim (HTMTC) dan dipandu oleh materi-materi yang diperoleh selama melaksanakan pendidikan dari beberapa buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dari lubuk hati teruntuk pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak H. Ahmad Wahid, S.T., M.T., M.Mar.E selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, M.MTr., selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Bapak Dr. Larsen Barasa, S.E., M.M.TR. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Widianti Lestari, S.PSI., M. PD selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing proses penulisan skripsi ini.

5. Yth. Seluruh Civitas Akademik, Staf, dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
6. Untuk seluruh keluargaku tercinta, Ayahku (Legiman), Ibuku tercinta (Yuslina), adik tunggal tersayang (Alviansyah), membesarkan penulis dengan seluruh cinta, kasih sayang, dan selalu menjadi penyemangat serta inspirasi penulis, terima kasih atas dukungan baik doa, dorongan, materi dan motivasi dalam menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
7. Untuk teman-teman Angkatan LXII STIP Jakarta dan terima kasih untuk cerita indahny (*nice to be parts of you*). Untuk KALK I-IV F dan KALK VII-VIII C terima kasih atas kerja samanya.
8. Untuk seluruh staf dan Karyawan PT Etsi Utama Maritim (CaPT Johan Novitrian selaku Direktur, Ibu Elvira Devi, Ibu Nisa, Ibu Aulia, Ibu Erry, Ibu Vivi, Pak Ovi, dan Pak Iwan) yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat berharga bagi Penulis selama melaksanakan praktek darat.
9. Kepada seorang terkasih Zurayda Fitri Adhaini Damanik yang selalu memberikan dukungan & semangat kepada saya dalam penulisan skripsi.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
11. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off.

Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, 31 Juli 2023

Penulis,

**ALSANDY**

**NRP. 462190098/K**

# DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian .....	4
2. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Sertifikat Keterampilan Pelaut.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Kinerja Karyawan .....	16
4. Kepuasan Pelanggan .....	20
B. Kerangka Pemikiran .....	23
C. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
1. Waktu Penelitian.....	25
2. Tempat Penelitian .....	25
B. Metode Pendekatan.....	25
C. Sumber Data .....	26
D. Instrumen Penelitian .....	26

1. Teknik Angket (Kuesioner) .....	27
2. Studi Pustaka.....	29
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
1. Analisis Deskriptif Persentase .....	31
2. Uji Validitas .....	31
3. Uji Reliabilitas .....	32
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
5. Uji Parsial (Uji Statistik t) .....	33
6. Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	34
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Data .....	35
1. Tinjauan Umum Perusahaan .....	35
2. Karakteristik Responden .....	36
3. Data Khusus .....	37
B. Analisis Data .....	42
1. Uji Statistik Deskriptif .....	42
2. Uji Kualitas Data .....	43
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	45
4. Uji Hipotesis .....	46
C. Pemecahan Masalah .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	23
-------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert.....	28
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.3	Tabel Penafsiran Data.....	31
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3	Data responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4.4	Kriteria Penilaian.....	37
Tabel 4.5	Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.6	Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan.....	39
Tabel 4.7	Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.8	Hasil Analisis Uji Deskriptif.....	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X2).....	43
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier.....	45
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan.....	46
Tabel 4.15	Hasil Uji Parsial.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi .....	54
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 3	Hasil Analisis Deskriptif .....	59
Lampiran 4	Hasil Validitas Variabel X1 .....	60
Lampiran 5	Hasil Validitas Variabel X2.....	61
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Variabel .....	63
Lampiran 7	Hasil Uji Regresi Linier.....	64
Lampiran 8	Hasil Uji Simultan .....	65
Lampiran 9	Hasil Uji Parsial.....	66

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berkembangnya dunia maritim di Indonesia berbanding lurus dengan meningkatnya pengurusan dokumen dan administrasi kepelautan. Salah satu dokumen kepelautan yang sangat penting dan merupakan syarat untuk tenaga kerja dapat bekerja di laut adalah Sertifikat Keterampilan Pelaut. Berdasarkan PP No. 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan, untuk dapat bekerja di kapal sebagai ABK, pelaut harus memiliki kualifikasi keahlian atau keterampilan. Keahlian atau keterampilan itu dinyatakan dalam sertifikat kepelautan. Sertifikat keterampilan menunjukkan pemegangnya mempunyai keterampilan dalam bidang keterampilan tertentu. Maka dari itu peran sebuah lembaga Pendidikan dan Latihan pembuatan sertifikat keterampilan sangat penting, terutama ditinjau dari pelayanan dan kinerja karyawan di lembaga Pendidikan dan Latihan tersebut.

PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) adalah sebuah perusahaan yang menawarkan jasa pembuatan sertifikat keterampilan pelaut khususnya sertifikat untuk kapal gas dan tanker seperti BOCT, BLGT, AOT, ACT, ALGT adapun perusahaan tersebut juga menerima pembuatan sertifikat SAT, SDS, SSO, CCM, IMDG, MEFA, dan MC. Kualitas pelayanan PT Etsi Utama Maritim terbilang masih kurang maksimal, tugas tersebut mencakup proses pendaftaran dan pengumpulan berkas, proses penginputan, proses pengajuan, hingga sertifikat tersebut diterima oleh pelaut.

Apabila proses pembuatan sertifikat tersebut lama maka akan menghambat para pelaut untuk naik ke atas kapal. Biasanya sertifikat akan terbit dan dicetak kurang lebih paling lama yaitu 2 bulan. Proses penerbitan sertifikat yaitu melalui Kementerian Perhubungan. Untuk sertifikat gas atau tanker yang *advance* atau lanjutan dari *basic*, proses stempel langsung dilakukan pihak Kementerian Perhubungan sehingga ketika sudah di kirim ke PT Etsi Utama Maritim sertifikat tersebut sudah memiliki stempel dari Kementerian Perhubungan. Sedangkan sertifikat selain *advance* proses stempel tetap dilakukan di Lembaga Diklat awal yaitu stempel PT Etsi Utama Maritim. Maka dari itu ketika pengajuan sertifikat

ditunda hal tersebut dapat memperlambat proses penerbitan sertifikat sesuai dengan waktu yang awalnya sudah ditentukan.

Kurangnya jumlah karyawan juga menjadi salah satu faktor menurunnya sebuah kualitas pelayanan di perusahaan tersebut karena beberapa karyawan bekerja tidak sesuai dengan tupoksinya. Karyawan di PT Etsi Utama Maritim masih terbilang kurang yaitu salah satu contohnya di bagian pendaftaran hanya ada 1 karyawan yang mana seharusnya di bagian pendaftaran bisa lebih dari 1 karyawan karena tupoksi kinerja bagian pendaftaran sangat banyak karena langsung melayani peserta yang ingin mengurus sertifikat. Adapun Salah satu contoh karyawan yang mengerjakan tugas tidak sesuai dengan tupoksi adalah karyawan yang seharusnya bekerja di bagian administrasi (pendaftaran) harus juga mengerjakan tugas penginputan berkas, yang mana tugas tersebut juga sangat banyak. Selain menunda dalam hal pengajuan sertifikat, karyawan juga masih suka menunda dalam proses penjurnalan, sehingga ketika akan diadakan audit berkas masih belum siap. Biasanya kegiatan audit dilakukan tiap pertengahan tahun. Contohnya seperti ketika jadwal audit sudah ditentukan oleh pihak manajemen perusahaan seharusnya pengerjaan jurnal bisa di kerjakan pada jauh-jauh hari akan tetapi karena selalu menunda proses pengerjaan jurnal biasanya pengerjaan jurnal di kerjakan seminggu sebelum audit. Seharusnya penjurnalan dilakukan pada jauh hari sehingga pada saat pelaksanaan audit bisa dilaksanakan dengan penuh persiapan dan secara maksimal.

Jam masuk karyawan yang masih tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Jam masuk di PT Etsi Utama Maritim yaitu jam 08:00WIB, akan tetapi karyawan sering datang di luar jam tersebut dan biasanya para karyawan datang ke kantor pukul 09:00 – 10:00. Hal tersebut dapat menjadi suatu masalah ketika ada kru yang sudah datang terlebih dahulu ke PT Etsi Utama Maritim untuk mengurus sertifikat akan tetapi belum ada karyawan yang datang ke kantor sehingga kru tersebut harus menunggu lama dan hal ini pastinya akan mengurangi kepuasan pelanggan. Bahkan ada suatu kasus karena begitu lamanya karyawan datang ke kantor dan sudah ada kru yang ingin mengurus sertifikat, kru tersebut sampai pulang atau pergi ke tempat lembaga diklat lain untuk mengurus sertifikatnya. Maka dari itu ketepatan waktu yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan sangat penting untuk di laksanakan.

Adapun hal yang harus diperhatikan juga dalam ketelitian dalam pengajuan sertifikat seperti data kru yang ingin mengurus sertifikat. Pernah ada suatu kasus

kesalahan data tempat tanggal lahir pada sertifikat yang dicetak. Karena ada kru dengan nama yang hampir sama maka ada kesalahan data pada saat pengajuan sertifikat ke Kementerian Perhubungan. Sehingga ketika hal tersebut terjadi pastinya pihak kru akan meminta pertanggung jawaban kepada pihak perusahaan yaitu PT Etsi Utama Maritim dan dari pihak lembaga diklat PT Etsi Utama Maritim terpaksa harus menerbitkan dan mencetak ulang sertifikat tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT KETERAMPILAN PELAUT DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT ETSI HUTAMA MARITIM (HTMTC) HUMPUSS TRILOGI MARITIM TRAINING CENTER DI JAKARTA”**

Judul ini dipilih penulis karena dinilai bermanfaat dan dapat memberi kontribusi tentang bagaimana pelayanan publik ditingkatkan semakin baik sehingga dapat mengoptimalkan kegiatan pelayanan pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pelayanan publik pengurusan dokumen kepelautan berupa pelayanan pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.
2. Masih ditemukan belum tercapainya kepuasan konsumen, dalam hal ini pelaut, terhadap pelayanan pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.
3. Kurangnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.
4. Kurangnya kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat beberapa masalah pokok yang perlu dikaji dalam penelitian ini. Di antaranya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan di PT Etsi Utama Maritim.
2. Kurangnya kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.
3. Kurangnya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim?
2. Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.
- b. Untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja karyawan serta kepuasan pelaut dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.
- c. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelaut dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis

Sebagai tugas akhir dalam bentuk skripsi yang wajib dikerjakan oleh penulis dalam rangka memenuhi kurikulum Diklat Diploma IV (D-IV) Program Studi

Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.

b. Bagi instansi

Sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas dan mutu pelayanan instansi.

**F. Sistematika Penulisan**

Adapun maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah penyusunan secara menyeluruh serta agar lebih mudah memahami isi dari skripsi. Penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan antara bab yang satu dengan bab berikutnya. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah yang merupakan alasan pemilihan judul, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang membuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, termasuk didalamnya mengenai pengertian dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan serta kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai keterkaitan variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode-metode yang digunakan oleh penulis dalam hal penulisan skripsi. Bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan serta teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi

tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas pokok masalah penelitian. Penulis akan membahas tentang deskripsi data, analisis data dari masalah yang ada, alternatif pemecahan masalah dan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah serta pemecahan masalah yang dipilih.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bab penutup yang akan disampaikan kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian, serta juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini penulis memaparkan beberapa pengertian yang diambil dari beberapa referensi maupun pendapat-pendapat para ahli untuk memudahkan dan memahami penulisan dalam skripsi ini, diantaranya adalah:

#### **1. Sertifikat Keterampilan Pelaut**

##### **a. Pengertian Sertifikat Keterampilan Pelaut**

Menurut Cahya Fajar Budi Hartanto (2016: 613) sertifikasi keterampilan pelaut sendiri merupakan salah satu bentuk pendidikan dan latihan (diklat) yang dilaksanakan dengan mengikuti Quality Standard System (QSS) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 70 tahun 2013 tentang pendidikan dan pelatihan, sertifikasi serta dinas jaga pelaut. Peraturan ini dengan sangat jelas menyatakan bahwa penyelenggaraan diklat kepelautan baik diklat keahlian maupun keterampilan, harus memenuhi sistem Standar Nasional Pendidikan dan Konvensi Internasional STCW 1978 beserta amandemenya. Lembaga diklat harus mendapat pengesahan/ Approval. Di bina oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, dan di evaluasi secara berkala oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Adapun ketentuan umum yang termuat dalam Peraturan Menteri No. PM 70 tahun 2013 pada pasal 1 ayat (1) s.d (13) disebutkan dengan jelas bahwa:

- 1) Kepelautan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pengawakan, pendidikan, pensertifikatan, kewenangan serta hak dan kewajiban pelaut.
- 2) Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan selanjutnya disingkat dengan Diklat Kepelautan untuk mencapai tingkat keahlian dan keterampilan tertentu sesuai dengan jenjang dan jenis kompetensi untuk pengawakan kapal niaga.

- 3) Program Pendidikan dan Pelatihan Keahlian Pelaut adalah program diklat dalam berbagai jalur, jenjang, dan jenis untuk meningkatkan keahlian guna mendapatkan sertifikat keahlian pelaut.
- 4) Program Pendidikan dan Pelatihan Keterampilan Pelaut adalah program diklat untuk mendapatkan kecakapan dan keterampilan untuk melakukan tugas dan fungsi tertentu di kapal.
- 5) Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan adalah lembaga diklat yang dikelola oleh pemerintah atau masyarakat dalam menyelenggarakan program diklat keahlian dan keterampilan pelaut yang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 6) Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang berupa seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dihayati dan dikuasai untuk melaksanakan tugas keprofesionalnya.
- 7) Sertifikat Keahlian Pelaut adalah sertifikat yang diterbitkan dan dikukuhkan untuk nakhoda, perwira, operator radio GMDSS sesuai dengan pada Chapter II, III atau IV Konvensi STCW 1978 beserta amandemennya dan pemilik sah sertifikat untuk melaksanakan tugas sesuai kapasitasnya dan melaksanakan fungsi sesuai dengan tingkat tanggung jawab yang tertera pada sertifikat.
- 8) Sertifikat pengukuhan adalah sertifikat yang menyatakan kewenangan jabatan kepada pemilik sertifikat keahlian pelaut untuk melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.
- 9) Sertifikat keterampilan adalah sertifikat selain dari sertifikat keahlian dan pengukuhan yang diterbitkan untuk pelaut yang menyatakan telah memenuhi persyaratan pelatihan, kompetensi dan masa layar. Pemenuhan persyaratan pelaut untuk diterbitkannya sertifikat kompetensi pelaut, maka pelaut harus memenuhi beberapa kriteria antara lain:
  - a) Memenuhi semua persyaratan yang ditentukan untuk mendapatkan sertifikat kompetensi dengan memuaskan.
  - b) Menunjukkan kepada otoritas yang menerbitkan sertifikat bahwa yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagaimana diizinkan oleh sertifikat kompetensi.

- 10) Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
- 11) Pelaut adalah setiap orang yang mempunyai kualifikasi keahlian atau keterampilan sebagai awak kapal.
- 12) Awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku sijiil.
- 13) Pengesahan (*Approval*) adalah pengakuan program diklat, simulator, laboratorium, bengkel kerja, pengalaman di kapal latih, masa layar, buku catatan pelatihan (*training record book*) dan rumah sakit serta bentuk pengakuan lainnya terkait peraturan ini yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal. Selanjutnya pada Pasal 1 ayat (5) menyatakan bahwa Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan adalah lembaga diklat yang dikelola oleh Pemerintah atau masyarakat dalam menyelenggarakan program diklat keahlian dan atau keterampilan pelaut yang sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan.

#### **b. Manfaat Pendidikan Pelatihan Diklat**

Manfaat yang diperoleh dari diadakannya pendidikan dan pelatihan (diklat), yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas pelaut.
- 2) Memenuhi persyaratan perencanaan sumber daya manusia.
- 3) Mengurangi jumlah kecelakaan kerja.
- 4) Membantu pelaut dalam peningkatan dan pengembangan pribadi.

#### **c. Tujuan Diklat**

- 1) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku (*skill, knowledge, attitude*), dan profesionalisme untuk mendukung peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan.
- 2) Mengembangkan kompetensi pada jabatan yang direncanakan di masa mendatang.
- 3) Meningkatkan kompetensi pada jabatan yang direncanakan di masa mendatang.

**d. Proses Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan**

- 1) Identifikasi kebutuhan diklat meliputi analisis dan identifikasi diklat yang dibutuhkan sesuai dengan program pelatihan dan dinamika perkembangan eksternal.
- 2) Perencanaan diklat meliputi perancangan diklat (penyelenggaraan materi, rencana anggaran biaya, jumlah peserta, pengajar dan durasi waktu diklat, serta tempat dan jadwal diklat).
- 3) Pelaksanaan diklat.
- 4) Evaluasi diklat.

**e. Macam-Macam Certificate Of Proficiency (COP) dan Certificate Of Competency (COC)**

- 1) *Certificate Of Proficiency* (COP) atau sertifikat keterampilan antara lain:
  - a) *Basic Safety Training*
  - b) *Advance Fire Fighting*
  - c) *Bridge Resource Management*
  - d) *International Safety Management Code*
  - e) *Ship Security Officer*
  - f) *Engine Resources Management*
  - g) *International Maritime Dangerous Goods Code*
  - h) *Survival Crafts And Rescue Boats*
  - i) Radar Simulator
  - j) Arpa Simulator
  - k) *Medical Emergency First Aid*
  - l) *Medical Care*
  - m) *Security Awareness Training*
  - n) *Basic Oil and Chemical Tanker*
  - o) *Port Facility Security Officer*
  - p) *Global Maritime Distress and Safety System*
  - q) *Electronic Chart Display Information System (ECDIS)*
- 2) *Certificate Of Competency* (COC) atau sertifikat keahlian Nautika antara lain:
  - a) Sertifikat Ahli Nautika Tingkat I
  - b) Sertifikat Ahli Nautika Tingkat II
  - c) Sertifikat Ahli Nautika Tingkat III

- d) Sertifikat Ahli Nautika Tingkat IV
  - e) Sertifikat Ahli Nautika Tingkat V
  - f) Sertifikat Ahli Nautika Tingkat Dasar
- 3) *Certificate Of Competency* (COC) atau sertifikat keahlian Teknik antara lain:
- a) Sertifikat Ahli Teknik Tingkat I
  - b) Sertifikat Ahli Teknik Tingkat II
  - c) Sertifikat Ahli Teknik Tingkat III
  - d) Sertifikat Ahli Teknik Tingkat IV
  - e) Sertifikat Ahli Teknik Tingkat V
  - f) Sertifikat Ahli Teknik Tingkat Dasar

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Nilai yang diberikan pelanggan, sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Di mana kualitas suatu produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Menurut Sinambela (2006:6) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika.

Davidow dan Uttal yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan pengertian kualitas sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011: 40) menyatakan bahwa kualitas adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;

- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang penilaiannya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Goetsch et. al. dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari berbagai definisi kualitas yang dikemukakan oleh para ahli di atas, setidaknya ada beberapa hal yang menjadi indikator dari sebuah kualitas pelayanan, antara lain: kesesuaian untuk pemakaian, kesesuaian dengan standar, kepuasan pelanggan, kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis mengenai produk, dan jasa yang menuntut untuk pemenuhan standar, kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan yang cocok untuk digunakan dan menjadikan pelanggan merasa puas.

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Zeithaml yang dikutip Hardiyansyah (2011:41) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut adalah:

- 1) *Tangibles* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication* (komunikasi), memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et. Al. dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
- 5) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dan suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### c. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan;

**d. Prinsip-Prinsip Kualitas**

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif, perusahaan harus memiliki prinsip dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas yang berkesinambungan.

Wolkins dalam Tjiptono (2001:75) mengemukakan enam prinsip pokok kualitas jasa, sebagai berikut:

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategic harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

### 3. Kinerja Karyawan

#### a. Pengertian Kinerja Karyawan

Setiap perusahaan atau instansi selalu berusaha agar karyawan berprestasi dalam bentuk memberikan kinerja yang baik. Kinerja Karyawan bagi perusahaan sangat penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usahanya, karena Kinerja Karyawan adalah hasil kerja dari karyawan tersebut yang menunjukkan keberhasilan mereka dalam menjalankan tugasnya. Semakin tinggi Kinerja Karyawan maka semakin baik pula kinerja perusahaan atau instansi tersebut.

Menurut Usman (2011) Kinerja Karyawan (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Suyadi Prawirosentono (2014) Kinerja Karyawan (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Menurut A. A Anwar Prabu Mangkunegara (2013) Kinerja Karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan adalah perbandingan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh pihak organisasi.

#### **b. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Dalam upaya meningkatkan Kinerja Karyawan di suatu perusahaan atau instansi perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan tersebut. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah.

Menurut Usman (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1) Kemampuan mereka, 2) Motivasi kerja, 3) Dukungan yang diterima, 4) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5) Hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Handoko (2012) Kinerja Karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

- 1) Faktor Lingkungan Eksternal seperti kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, dan kompetitor.
- 2) Faktor Internal Karyawan seperti bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, etos kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, sikap kerja dan kepuasan kerja.
- 3) Faktor Lingkungan Internal Organisasi seperti kebijakan organisasi, strategi organisasi, Kompensasi, kepemimpinan dan teman sekerja.

#### **c. Penilaian Kinerja**

Penilaian Kinerja Karyawan sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui Kinerja Karyawan atau hasil kerja karyawan dalam perusahaan tersebut dalam kurun waktu tertentu. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa baik Kinerja Karyawan di perusahaan mereka.

Menurut A. A Anwar Prabu Mangkunegara (2014) evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

Menurut Usman (2011) penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

#### **d. Mengukur Kinerja Karyawan**

Untuk mengukur Kinerja Karyawan dapat dilakukan dengan beberapa cara. Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dan dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Menurut Usman (2011) suatu pekerjaan dapat diukur melalui:

##### 1) Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

##### 2) Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

##### 3) Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Pada dimensi ini, karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

##### 4) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

##### 5) Kemampuan Kerja Sama

Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga dibutuhkan kerja sama antar karyawan. Kinerja Karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerja lainnya.

#### **e. Dimensi Kinerja Karyawan**

Richard I. Henderson (dalam Handoko, 2012) menjelaskan bahwa dimensi kinerja adalah kualitas-kualitas atau suatu pekerjaan atau aktivitas-aktivitas yang terjadi di tempat kerja yang konduktif terhadap pengukuran. Dimensi pekerjaan menyediakan alat untuk melukiskan keseluruhan cakupan aktivitas di tempat kerja. Dari teori yang dijabarkan mengenai definisi kinerja, penulis menggunakan dimensi sebagai bahan acuan untuk mengisi data operasional variabel dari Sedarmayanti (2014) yang meliputi dimensi dan indikator sebagai berikut:

- 1) *Quality of work* (kualitas pekerjaan), kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Indikator dari dimensi ini adalah:
  - a) Hasil kerja yang diperoleh
  - b) Kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi
  - c) Manfaat hasil kerja
- 2) *Promptness* (ketepatan waktu), merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Indikator dari dimensi ini adalah:
  - a) Penataan rencana kerja
  - b) Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja
  - c) Ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas
- 3) *Initiative* (prakarsa), memberikan ide-ide untuk menunjang tercapainya tujuan dan mampu memanfaatkan waktu luang. Indikator dari dimensi ini adalah:
  - a) Pemberian ide/gagasan dalam berorganisasi
  - b) Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi
- 4) *Capability* (kemampuan), mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan praktis dan rapi. Indikator dari dimensi ini adalah:
  - a) Kemampuan yang dimiliki
  - b) Keterampilan yang dimiliki
  - c) Kemampuan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki

- 5) *Communication* (komunikasi), mampu berkomunikasi dengan baik dengan atasan/pimpinan dan sesama rekan kerja. Indikator dari dimensi ini adalah:
- a) Komunikasi internal (ke dalam) organisasi
  - b) Komunikasi eksternal (ke luar) organisasi
  - c) Relasi dan kerjasama dalam pelaksanaan tugas

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

##### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2001:146) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Wilkie yang dikutip Tjiptono (2000:89) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Tjiptono juga mengutip Kotler (2000:90) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Hardiyansyah (2011:36) menyimpulkan kepuasan pelanggan sebagai persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Definisi lainnya diutarakan Oliver dalam Tjiptono (2000:90) yaitu kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli, dengan persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

## **b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler dalam Tjiptono (2000:101) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

### 1) Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

### 2) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

#### 1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

#### 2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

#### 3) *Problem Analyst*

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

#### 4) *Importance-Performance Analysis*

Dalam teknik ini responden diminta memeringkatkan berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta memeringkatkan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

5) *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penelitian.

6) *Lost customer analyst*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

**c. Pengukuran kepuasan Konsumen**

Dalam mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur menurut Fandy Tjiptono (2018) antara lain meliputi:

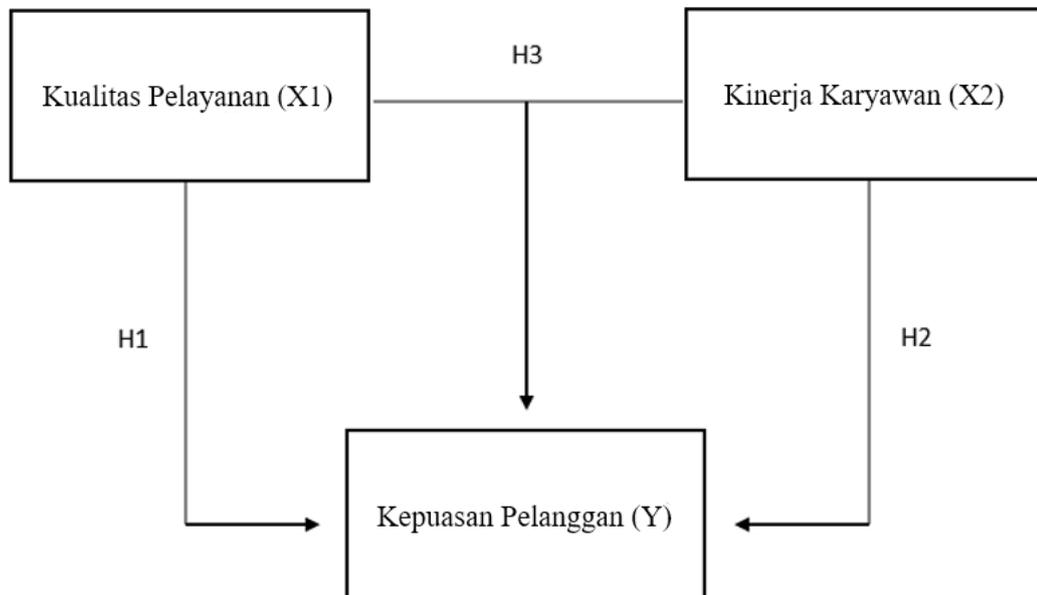
- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya AC, kursi memadai, dan sebagainya.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kesalahan.
- 4) *Service ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama

proses penjualan hingga purnajual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

- 5) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancaindra, misalnya bentuk fisik, warna model/desain dan sebagainya.

## B. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2014:93) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi dari penelitian yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan terjadi dan diperoleh dari penjabaran tujuan pustaka. Penelitian ini menjelaskan tentang apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC). Agar dapat memahami alur pikir penelitian ini perlu adanya kerangka pemikiran yang jelas. Dari uraian teori di atas, maka dapat dijelaskan melalui variabel pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, secara skematis dapat digambar seperti gambar di bawah ini:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Sumber: Gambar Pribadi

### C. Hipotesis

Menurut Babbie (1986) dalam (Ansori, 2020) hipotesis adalah harapan yang ditentukan tentang realitas empiris, yang berasal dari proposisi. Proposisi adalah kesimpulan yang diambil tentang hubungan antar konsep, berdasarkan keterkaitan logis antar aksioma. Aksioma adalah pernyataan fundamental - dianggap benar - yang menjadi dasar teori. Sedangkan menurut Sekaran (2003) hipotesis dapat didefinisikan sebagai dugaan logis antara dua atau lebih variabel yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hubungan diduga berdasarkan jaringan asosiasi yang dibentuk dalam kerangka teoritis yang dirumuskan untuk studi penelitian.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah pernyataan hubungan antara variabel dengan variabel, yang bersifat sementara atau bersifat duga, atau yang masih lemah. penulis membuat hipotesis sementara yaitu diduga adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan sertifikat dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC). Dalam hal ini penulis memberikan hipotesis sementara yaitu:

- H1 : diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).
- H2 : diduga terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).
- H3 : diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja Karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan semester V dan VI yaitu pada saat penulisan melaksanakan Praktik Darat yang merupakan salah satu syarat dalam pemenuhan program D-IV yang ditempuh penulis terhitung mulai tanggal 31 Agustus 2021 sampai dengan 03 Agustus 2022 di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang beralamat di Jalan Taman Makam Pahlawan No. 1 Kalibata, Pancoran, Jakarta Selatan.

#### **B. Metode Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:11), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan adanya suatu metode dan cara sebagai langkah yang dapat ditempuh seorang peneliti dalam memecahkan suatu permasalahan untuk mencapai suatu tujuan. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Creswell (2010), metode kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta untuk menjawab sejumlah pertanyaan mengenai survei untuk menentukan frekuensi dan persentase atas tanggapan mereka.

Jenis-jenis penelitian pada umumnya dapat berupa eksplorasi (*exploratory*), deskriptif, atau uji hipotesis, hal ini disesuaikan dengan tingkat pengetahuan tentang pokok penelitian yang sudah ada (Sekaran dan Bougie, 2010). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang merupakan penelitian yang memiliki tujuan utama untuk mendeskripsikan suatu penjelasan mengenai karakteristik atau fungsi dalam

suatu situasi (Sekaran & Bougie, 2013). Penelitian deskriptif tidak memiliki kekuatan untuk mengontrol variabel dan hanya dapat mengukur apa yang telah atau sedang terjadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian deskriptif adalah semua jenis metode survei, termasuk metode komparatif dan korelasional.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini merupakan subjek dari mana data diperoleh, baik secara langsung maupun tidak langsung ke objek yang diteliti. Data diperoleh dari 2 (dua) sumber, yaitu:

1. Data primer, merupakan data yang didapat dan diolah sendiri. Menurut Sugiyono (2017:187), data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau individu langsung dari objek. Metode pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah kusioner. Menurut Sugiyono (2017: 142), kusioner merupakan Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dengan cara memberikan suatu perangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis pada responden untuk menjawabnya.

Pada penelitian ini jawaban data primer didapatkan dari kusioner yang dibagikan kepada kru yang mengurus sertifikat di PT Etsi Utama Maritim.

2. Data Sekunder, menurut Sugiyono (2017:137) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya melewati orang lain atau dilakukan dengan menggunakan studi Pustaka yang diperoleh dari berbagai sumber seperti artikel, literatur, bukubuku, surat kabar, dan sebagainya. Pada penelitian ini jawaban dari data sekunder didapatkan dari catatan ataupun laporan historis yang telah disusun dalam arsip dan dokumen di PT Etsi Utama Maritim.

### **D. Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini yaitu berbentuk kusioner. Sedangkan menurut Sugiyono (2018) sumber data sekunder adalah Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data primer dalam penelitian ini menggunakan sumber-sumber pustaka.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Teknik Angket (Kuesioner)**

Menurut Sugiyono (2018), angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang tak bisa diharapkan responden.

Menurut Kusumah (2011:78), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subyek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Jumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebanyak 30 pertanyaan.

Pengumpulan data penelitian dengan kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data berupa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk itu, diperlukan teknik membuat skala dengan cara mengubah data kualitatif menjadi suatu urutan kuantitatif, yakni dalam bentuk angka-angka, sehingga dapat diolah dengan statistik.

Skala yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Sugiyono (2019) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *Likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai skala sangat negatif. Dalam penelitian ini instrumen penelitian dibuat dalam bentuk *checklist* yang setiap itemnya mengandung bobot/nilai yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden yang bersangkutan.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen penelitian ini merupakan alat yang dipakai untuk pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner) yang berisi pertanyaan yang perlu dijawab dan diisi oleh responden. Angket tersebut berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang sejauh mana memberikan hasil terbaik untuk pelanggan dan dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan. Instrumen ini tidak menggunakan uji terpakai, jadi instrumen penelitian tidak di uji coba. Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang layanan yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC). Kisi-kisi instrumental bertujuan agar penyusunan instrument lebih sistematis, sehingga mudah dikontrol dan dikoreksi. Adapun kisi-kisi dari instrumen penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Jumlah Nomor Item	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ).	2	Fasilitas PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat meningkatkan kualitas layanan.
			Fasilitas PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sudah sangat lengkap
	Keandalan ( <i>reliability</i> ).	2	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sangat sigap memahami kebutuhan kinsmen.
			Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu.
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).	2	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memhami kritik dan saran konsumen dengan baik.
			Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) cepat dalam memecahkan keluhan nasabah.
	Jaminan ( <i>assurance</i> ).	2	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sesuai dengan apa yang ditawarkan.
			PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memastikan pelayanan berjalan dengan baik

	Empati ( <i>empathy</i> ).	2	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) melayani dengan sepenuh hati. Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu bersosialisasi dengan baik saat memberikan pelayanan
Kinerja Karyawan (X2)	<i>Quality of work</i> (kualitas pekerjaan)	3	Kinerja Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) minim kesalahan.
			Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu sesuai prosedur.
			Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memberikan pelayanan yang memuaskan
	<i>Promptness</i> (ketepatan waktu)	3	Pelayanan Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu.
			Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu datang ke kantor sesuai jam kantor
			Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah terlambat datang ke kantor
<i>Initiative</i> (prakarsa)	2	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memberi informasi yang dibutuhkan tanpa diminta.	
		Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu terbuka ke publik dalam memberikan informasi	
<i>Capability</i> (kemampuan)	2	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memiliki kecakapan dalam melayani.	
		Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat melayani dengan tepat waktu	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kinerja ( <i>performance</i> )	2	Saya puas dengan kecepatan kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).
			Saya tidak pernah kecewa dengan kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang selalu tepat waktu
	Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>features</i> )	2	Saya puas dengan pelayanan <i>online</i> yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).
			Saya puas dengan fasilitas yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	2	PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah mengecewakan saat memberi pelayanan.
			PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah menyulitkan saat memberikan pelayanan
<i>Service ability</i>	2	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu ramah.	
		Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memperhatikan pelanggan	
Estetika	2	Ruang pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) bersih.	
		Ruang pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) nyaman.	

## 2. Studi Pustaka

Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui buku bacaan, penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen pendukung.

## E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Pada sub-bab ini akan membahas mengenai informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian.

1. Populasi menurut Sugiyono (2014) adalah wilayah generalisasi (penyamarataan) yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang membuat sertifikat keterampilan. Dalam penelitian ini, jumlah populasi yang diketahui ialah sebanyak 4356 orang pada tahun 2021-2022.
2. Sampel menurut Sugiyono (2014) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian adalah beberapa konsumen PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang diharapkan dapat menjadi wakil dari populasi.
3. Teknik sampel menggunakan teknik *random sampling*.

Ukuran sampel dalam penelitian ini diambil dengan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

$n$  : Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  : Ukuran populasi

$e$  : Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditoleransi;  $e = 10\%$

Mengacu pada rumus di atas, maka jumlah sampel pada penelitian ini ialah:

$$n = \frac{4356}{1 + 4356 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4356}{1 + 43,25}$$

$$n = \frac{4356}{44,25}$$

$$n = 98,4$$

Alasan menggunakan sampling eror 10% dalam pengambilan sampel (sampling eror adalah karena tingkat kesalahan ini digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan dalam pengujian hipotesis. Alasan yang mendasari penentuan tingkat signifikansi 10% adalah ukuran sampel. Semakin kecil tingkat signifikansi maka peneliti akan membutuhkan data yang semakin besar.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Sehingga untuk mengetahui sejauh mana hubungan dan pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y, maka penulis menggunakan dua analisis, yaitu:

### 1. Analisis Deskriptif Persentase

Metode ini digunakan untuk mengkaji variabel yang ada pada penelitian yaitu kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2) dan kepuasan nasabah (Y) pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC). Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana (2001) adalah sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} \times 100\% \quad (3.2)$$

Keterangan:

P : Persentase jawaban

f : Frekuensi Jawaban

n : Banyaknya jawaban

Rumusan tersebut digunakan untuk mendapatkan angka persentase jawaban responden, setelah data dipersentasekan kemudian dianalisis dengan menggunakan kriteria berdasarkan batasan-batasan sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Tabel Penafsiran Data**

<b>Persentase</b>	<b>Keterangan</b>
81%-100%	Sangat Baik
61%-80%	Baik
41%-60%	Cukup Baik
21%-40%	Kurang Baik
0%-20%	Sangat Kurang Baik

### 2. Uji Validitas

Validitas menurut Santosa dan Hidayat (2014) adalah ukuran untuk menguji keabsahan sebuah item pertanyaan dalam instrumen penelitian.

Validitas mengukur instrumen penelitian untuk masing-masing butir pertanyaan. Suatu pertanyaan penelitian dapat dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan r-tabel. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.3)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien validitas

$N$  = Banyaknya subjek

$X$  = Nilai pembanding

$Y$  = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Berikut merupakan cara mencari nilai r tabel yaitu:

<p><b>r tabel = Df ; sig.</b></p> <p><b>Df = n -2.</b></p>	(3.4)
--	-------

Df = Degree of Freedom (Derajat Bebas)

n = Jumlah sampel untuk validitas

sig. =Tingkat signifikansi

Dalam uji validitas ini dasar pengambilan keputusan atas jawaban tersebut dikatakan valid atau tidak valid adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung > r tabel maka data tersebut dikatakan valid
2. Jika r hitung < r tabel maka data tersebut dikatakan tidak valid

### 3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Azwar (2013) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari konstruk. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari suatu instrumen pengukur. Dalam pengambilan uji reliabilitas adalah dengan cronbach's alpha > 0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013) garis regresi adalah: “Garis regresi (*regression line/line of the best fit/estimating line*) adalah suatu garis yang ditarik diantara titik-titik (scatter diagram) sedemikian rupa sehingga dapat dipergunakan untuk menaksir besarnya variabel yang satu berdasarkan variabel yang lain dan dapat juga dipergunakan untuk mengetahui macam korelasinya (positif atau negatifnya)”. Untuk mencapai tujuan penelitian, maka data yang telah diperoleh perlu dianalisis. Dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Model ini digunakan karena ingin diketahui tentang variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (3.5)$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

a : Konstanta (Nilai Y bila X = 0)

b : Koefisiensi Regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan dengan nilai variabel independen)

X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> : Kinerja Karyawan

e : *Error*

#### 5. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji parsial (uji statistik t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol (H<sub>0</sub>) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter sama dengan nol, artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis lainnya (H<sub>a</sub>), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghazali, 2012).

Kriteria dalam menentukan uji parsial (uji t) adalah:

a. H<sub>0</sub> diterima jika t hitung < t tabel.

- b.  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Ditinjau dari tingkat signifikan yaitu:

- a. Tidak Berpengaruh Signifikan

Jika signifikan  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan hipotesis yang diajukan ( $H_a$ ) ditolak, artinya secara parsial dari variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

- b. Berpengaruh Signifikan

Jika signifikan  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis yang diajukan ( $H_a$ ) diterima, artinya secara parsial dari variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

## 6. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2012). Cara melakukan uji F adalah sebagai berikut:

- a. Membandingkan hasil besarnya peluang melakukan kesalahan (tingkat signifikan) yang muncul, dengan tingkat peluang munculnya kejadian (probabilitas) yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05 pada output, untuk mengambil keputusan menolak atau menerima hipotesis nol ( $H_0$ ). Tingkat signifikan yang digunakan adalah 5% dengan  $df_1 = k-1$  dan  $df_2 = n-k-1$ .  $n$  = jumlah pengamatan, dan  $k$  = jumlah variabel independen.

- 1) Apabila signifikan  $> \alpha$  0,05 maka keputusannya adalah menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ .
- 2) Apabila signifikan  $< \alpha$  0,05 maka keputusannya adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ .

- b. Membandingkan nilai statistik  $F_{hitung}$  dengan nilai statistik tabel:

- 1) Apabila nilai statistik  $F_{hitung} < \text{nilai statistik } F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
- 2) Apabila nilai statistik  $F_{hitung} > \text{nilai statistik } F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Tinjauan Umum Perusahaan**

PT ETSI Utama Maritim-HTMTC merupakan Lembaga Pelatihan Kepelautan berkomitmen untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia bidang kepelautan untuk memenuhi kebutuhan keterampilan khusus pelaut di industri pelayaran.

Untuk mencapai hal tersebut, HTMC sebagai Manajemen Puncak, berkomitmen dalam operasional PT Etsi Utama Maritim-HTMTC untuk:

- a. Selalu mematuhi Perundangan Negara dan Peraturan lainnya yang berlaku
- b. Menyediakan layanan pelatihan kepelautan yang berkualitas tinggi dan kompetitif untuk mencapai kepuasan pelanggan
- c. Konsisten melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas layanan

Adapun visi dari HTMC yaitu: *“Menjadi Center of Excellence dari Lembaga Pengembangan Sumber Daya Manusia Terpercaya Dalam Bidang Kepelautan Yang Berkualitas Tinggi di Indonesia,”* dengan misi:

- a. Menyelenggarakan Pelatihan Keterampilan Khusus Pelaut.
- b. Penguatan Lembaga melalui pengembangan jaringan kerja sama pelatihan dengan pihak-pihak yang relevan

Dalam mencapai visi & misi tersebut, HTMC melakukan strategi:

- a. Penguatan kualitas instruktur pelatihan dan SDM pendukung secara berkesinambungan
- b. Memutakhirkan dan meningkatkan metode pelatihan secara terus menerus
- c. Menjaga kesesuaian kurikulum, silabus, material pelatihan, sarana prasarana dan pelayanan
- d. Menjaga kenyamanan seluruh fasilitas pelatihan
- e. Pengakuan kualitas lembaga dari pihak-pihak yang berwenang dan kredibel

## 2. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik-karakteristik dari konsumen PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang terpilih menjadi responden berkaitan dengan objek penelitian. Penggolongan terhadap konsumen didasarkan pada jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Dari penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel masing-masing berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Uraian	Jenis Kelamin	
	Pria	Wanita
Orang	98	5
Persen	95,1%	4,9%

Dari tabel di atas, diketahui jika mayoritas konsumen PT Etsi Utama Maritim yaitu berjenis kelamin pria dengan total 98 orang (95,1%), sedangkan wanita berjumlah 5 orang (4,9%). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sebagian besar adalah pria.

**Tabel 4.2**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

Uraian	Usia				
	<22 tahun	22-29 tahun	30-37 tahun	38-45 tahun	46-50 tahun
Orang	5	24	24	27	23
Persen	4,9%	23,3%	23,3%	26,2%	22,3%

Dari tabel di atas, diketahui jika konsumen PT Etsi Utama Maritim yang berusia di bawah 22 tahun yaitu berjumlah 5 orang (4,9%), yang berusia 22-29 tahun berjumlah 24 orang (23,3%), yang berusia 30-37 tahun berjumlah 24 orang (23,3%), yang berusia 38-45 tahun berjumlah 27 orang (26,2%), dan yang berusia 46-50 tahun berjumlah 23 orang (22,3%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yaitu berusia di antara 38 sampai dengan 45 tahun.

**Tabel 4.3**  
**Data responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Uraian	Pendidikan Terakhir					
	SMA	D1	D2	D3	D4/S1	Lainnya
Orang	20	3	5	13	59	3
Persen	19,4%	2,9%	4,9%	12,6%	57,3%	2,95

Dari tabel di atas, diketahui jika konsumen PT Etsi Utama Maritim yang memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu berjumlah 12 orang (19,4%), yang memiliki pendidikan terakhir D1 berjumlah 5 orang (2,9%), yang memiliki pendidikan terakhir D2 berjumlah 5 orang (4,9%), yang memiliki pendidikan terakhir D3 berjumlah 13 orang (12,6%), dan yang memiliki pendidikan terakhir D4/S1 berjumlah 59 orang (57,3%). Selain itu terdapat pendidikan dalam kategori lainnya berjumlah 3 orang (2,95%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memiliki pendidikan terakhir D4 atau S1.

### 3. Data Khusus

Sesuai dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC), sehingga data-data yang diperlukan adalah data-data yang relevan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut merupakan kriteria penilaian untuk penilaian indikator.

**Tabel 4.4**  
**Kriteria Penilaian**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1,00-1,79	Sangat Buruk
1,80-2,59	Buruk
2,60-3,39	Cukup Baik
3,40-4,19	Baik
4,20-5,00	Sangat Baik

#### a. Kualitas Pelayanan Pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan

memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 103 konsumen pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	Tanggapan					Mean
		SS	S	KS	TS	STS	
<b>Bukti fisik (<i>tangibles</i>).</b>							
1	Fasilitas PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat meningkatkan kualitas layanan.	35	53	9	3	3	4,11
2	Fasilitas PT Etsi Utama Maritim (HTMC) sudah sangat lengkap	31	50	14	6	2	3,99
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>							
3	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sangat sigap memahami kebutuhan konsumen.	32	55	10	4	2	4,08
4	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu.	29	58	11	5	0	4,08
<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>							
5	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memahami kritik dan saran konsumen dengan baik.	42	48	10	2	1	4,24
6	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) cepat dalam memecahkan keluhan nasabah.	34	56	8	2	3	4,13

<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>							
7	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sesuai dengan apa yang ditawarkan.	38	50	6	4	5	4,09
8	PT Etsi Utama Martitim (HTMTC) selalu memastikan pelayanan berjalan dengan baik	35	57	2	5	4	4,11
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>							
9	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) melayani dengan sepenuh hati.	42	46	8	5	2	4,17
10	Karyawan PT Etsi Utama Marti	36	53	4	8	2	4,10

Berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi dengan bantuan perangkat lunak SPSS ver. 26, diketahui jika seluruh item pertanyaan kualitas pelayanan dikategorikan baik karena memiliki mean di antara 3,40-4,19.

**b. Kinerja Karyawan pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC)**

Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kinerja memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 103 konsumen pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan**

No.	Pernyataan	Tanggapan					Mean
		SS	S	KS	TS	STS	
<i>Quality of work (kualitas pekerjaan)</i>							
1	Kinerja Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) minim kesalahan.	28	49	21	3	2	3,95
2	Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu sesuai prosedur.	37	53	8	4	1	4,17
3	Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memberikan pelayanan yang memuaskan	34	54	7	7	1	4,10

<b>Promptness (ketepatan waktu)</b>							
4	Pelayanan Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu.	28	58	12	4	1	4,05
5	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu datang ke kantor sesuai jam kantor	36	52	8	4	3	4,11
6	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah terlambat datang ke kantor	26	57	15	3	2	3,99
<b>Initiative (prakarsa)</b>							
7	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memberi informasi yang dibutuhkan tanpa diminta.	33	55	7	6	2	4,08
8	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu terbuka ke publik dalam memberikan informasi	28	63	6	3	3	4,07
<b>Capability (kemampuan)</b>							
9	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memiliki kecakapan dalam melayani.	33	57	9	3	1	4,15
10	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat melayani dengan tepat waktu	39	46	14	3	1	4,16

Berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi dengan bantuan perangkat lunak SPSS ver. 26, diketahui jika seluruh item pertanyaan kinerja karyawan dikategorikan baik karena memiliki mean di antara 3,40-4,19.

### c. Kepuasan Pelanggan pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC)

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan adanya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang baik. Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 103 konsumen pada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan**

No.	Pernyataan	Tanggapan					Mean
		SS	S	KS	TS	STS	
<b>Kinerja (<i>performance</i>)</b>							
1	Saya puas dengan kecepatan kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).	40	47	14	2	0	4,21
2	Saya tidak pernah kecewa dengan kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang selalu tepat waktu	32	54	12	5	0	4,10
<b>Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (<i>features</i>)</b>							
3	Saya puas dengan pelayanan <i>online</i> yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).	31	53	14	5	0	4,07
4	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).	32	57	11	2	1	4,14
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>							
5	PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah mengecewakan saat memberi pelayanan.	35	52	8	4	4	4,07
6	PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah menyulitkan saat memberikan pelayanan	26	58	15	4	0	4,03
<b>Service ability</b>							
7	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu ramah.	38	48	11	4	2	4,13
8	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memperhatikan pelanggan	35	47	15	4	2	4,06
<b>Estetika</b>							
9	Ruang pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) bersih.	42	46	5	6	4	4,13
10	Ruang pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) nyaman.	28	56	9	9	1	3,98

Berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi dengan bantuan perangkat lunak SPSS ver. 26, diketahui jika seluruh item pertanyaan kinerja karyawan dikategorikan baik karena memiliki mean di antara 3,40-4,19.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Statistik Deskriptif

Deskriptif data yang akan digambarkan pada tabel 4.8 yakni mengenai nilai-nilai yang terdiri dari nilai maksimum, minimum, rata-rata, standar deviasi, sum atas setiap variabel. Berikut hasil pengujian statistik deskriptif yang diperoleh:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis Uji Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	103	22	50	41,09	5,865
KINERJA KARYAWAN	103	24	50	40,82	5,365
KEPUASAN PELANGGAN	103	25	50	40,90	5,428
Valid N (listwise)	103				

#### a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.8 variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 22 dan nilai maksimum sebesar 50. Adapun nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan sebesar 41,09 dengan standar deviasi sebesar 5,865 maka perusahaan mempunyai Kualitas Pelayanan yang baik bagi perusahaannya.

#### b. Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 4.8 variabel Kinerja Karyawan dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 50. Adapun nilai rata-rata variabel Kinerja Karyawan sebesar 40,82 dengan standar deviasi sebesar 5,365 maka perusahaan mempunyai Kinerja Karyawan yang baik bagi perusahaannya.

#### c. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.8 variabel Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 25 dan nilai maksimum sebesar 50. Adapun nilai rata-rata variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 40,90 dengan standar

deviasi sebesar 5,428 maka perusahaan mempunyai Kepuasan Pelanggan yang baik bagi perusahaannya.

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018) “hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti”.

Menurut Ghozali (2017) Pengujian untuk menentukan signifikan atau tidaknya adalah dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) maka butir-butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,912	0,195	Valid
2	0,604	0,195	Valid
3	0,912	0,195	Valid
4	0,912	0,195	Valid
5	0,604	0,195	Valid
6	0,912	0,195	Valid
7	0,604	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,195 maka kesimpulan yang diperoleh adalah semua pernyataan kualitas pelayanan adalah valid karena semua item  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X2)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,659	0,195	Valid
2	0,677	0,195	Valid
3	0,644	0,195	Valid
4	0,645	0,195	Valid
5	0,610	0,195	Valid
6	0,692	0,195	Valid
7	0,736	0,195	Valid
8	0,629	0,195	Valid
9	0,620	0,195	Valid
10	0,648	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,195 maka kesimpulan yang diperoleh adalah semua pernyataan kinerja karyawan adalah valid karena semua item  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,658	0,195	Valid
2	0,499	0,195	Valid
3	0,606	0,195	Valid
4	0,594	0,195	Valid
5	0,665	0,195	Valid
6	0,608	0,195	Valid
7	0,636	0,195	Valid
8	0,655	0,195	Valid
9	0,702	0,195	Valid
10	0,717	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,195 maka kesimpulan yang diperoleh adalah semua pernyataan kinerja karyawan adalah valid karena semua item  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

#### **b. Uji Reliabilitas**

Instrumen dikatakan reliabel adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2017). Dan dapat diketahui dengan rumus:

$$r = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (4.1)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas instrumen (*Cronbach's alfa*)

n = Banyaknya pernyataan

$\sum \sigma_t^2$  = Total Varians pernyataan

t = Total varians

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,835	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,854	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,835	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki nilai alpha yang lebih besar dari 0,60.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap variabel dependen yaitu KEPUASAN PELANGGAN. Rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (4.2)$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (KEPUASAN PELANGGAN)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi variabel independent

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Kinerja Karyawan

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Regresi Linier**

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.269	1.789		1.827	.071
	KUALITAS PELAYANAN	.467	.067	.505	6.932	.000
	KINERJA KARYAWAN	.452	.074	.446	6,127	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien regresi sehingga bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,269 + 0,467X_1 + 0,452X_2 \quad (4.3)$$

Interpretasi persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

- a = Konstanta sebesar 3,269 artinya jika tidak terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan, maka KEPUASAN PELANGGAN akan bernilai tetap sebesar 3,269 satuan.
- $\beta_1$  = Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  (Kualitas Layanan) adalah sebesar 0,467. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap KEPUASAN PELANGGAN, yaitu semakin meningkatnya Kualitas Layanan akan semakin meningkatkan KEPUASAN PELANGGAN. Setiap peningkatan Kualitas Layanan sebesar satu-satuan sedangkan variabel Kompensasi konstan (bernilai 0), akan meningkatkan KEPUASAN PELANGGAN sebesar 0,467 kali.
- $\beta_2$  = Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  (Kinerja Karyawan) adalah sebesar 0,452. Hasil ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap KEPUASAN PELANGGAN, yaitu semakin meningkatnya Kinerja Karyawan akan semakin meningkatkan KEPUASAN PELANGGAN. Setiap peningkatan Kompensasi sebesar satu satuan sedangkan variabel Kinerja Karyawan konstan (bernilai 0), akan meningkatkan KEPUASAN PELANGGAN sebesar 0,452 kali.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2468.151	2	1234.075	229.861	.000 <sup>b</sup>
	Residual	536.878	100	5.369		
	Total	3005.029	102			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN, KUALITAS PELAYANAN						

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= F(k; n - k) = F(2; 103 - 2) && (4.4) \\
 &= F(2; 101) \\
 &= 3.09
 \end{aligned}$$

**Keterangan:**

n : Jumlah sampel / responden

k : Jumlah variabel X

**1) Pengujian hipotesis ketiga (H3)**

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $229.861 > F \text{ tabel } 3,09$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

1. Jika nilai Sig  $< 0,05$ , atau F hitung  $> F \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
2. Jika nilai Sig  $> 0,05$ , atau F hitung  $< F \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

**b. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

1) Pengujian Hipotesis H1 dan H2 dengan uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Parsial**

<b>Coefficients</b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.269	1.789		1.827	.071
	KUALITAS PELAYANAN	.467	.067	.505	6.932	.000
	KINERJA KARYAWAN	.452	.074	.446	6,127	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

$$\begin{aligned}
t \text{ tabel} &= t (n - k - 1) && (4.5) \\
&= t (103 - 2 - 1) \\
&= 100 \\
&= 1,983
\end{aligned}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel / responden

k : Jumlah variabel X

2) Pengujian hipotesis pertama (H1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6.932 > 1,983$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

3) Pengujian hipotesis kedua (H2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6.127 > 1,983$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

1. Jika nilai Sig  $< 0,05$ , atau t hitung  $> t$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai Sig  $> 0,05$ , atau t hitung  $< t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

### C. Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah ialah sebuah solusi yang bisa digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT Etsi Utama Maritim dalam pembuatan sertifikat, maka dapat ditingkatkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Dalam memecahkan masalah dalam pelayanan pembuatan sertifikat pelaut, terdapat indikator-indikator yang memiliki nilai *mean* di bawah rata-rata:

a. *Reliability* (keandalan)

Dengan adanya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya dari PT Etsi Utama Maritim, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya suatu pelayanan yang terpercaya artinya PT Etsi Utama Maritim harus memberikan konsistensi, sehingga dapat memberikan pelayanan

seperti yang dijanjikan dan mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat.

b. *Empathy* (empati)

Pelayanan yang diberikan karyawan PT Etsi Utama Maritim diharapkan tidak hanya memperhatikan mengenai ketepatan dan kecepatan, tapi juga membangun ikatan emosional yang kuat dengan memberikan pembinaan hubungan dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada konsumennya.

c. *Quality of work* (kualitas pekerjaan)

Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim harus mampu mewujudkan perilaku atau kegiatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai perusahaan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, diperlukan adanya peningkatan kualitas kerja dalam pembuatan sertifikat, yang tidak hanya cepat, tapi juga minim kesalahan.

d. *Initiative* (prakarsa)

Dengan adanya inisiatif karyawan PT Etsi Utama Maritim dalam melakukan pekerjaan, kepuasan pelanggan dipastikan dapat meningkat. Inisiatif dapat dimulai dengan memperhatikan detail kecil yang penting dalam memberikan pelayanan. Seperti mengoreksi *spelling* nama atau alamat pembuatan sertifikat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) diketahui berdasarkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6.932 > 1,983$
2. Terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) diketahui berdasarkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6.127 > 1,983$
3. Berdasarkan hasil analisis deskripsi diketahui variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata 41,09 dengan dimensi yang terendah adalah bukti fisik dengan rata-rata 4,05 dan dimensi yang tertinggi adalah daya tangkap yaitu 4,20. Variabel kinerja karyawan memiliki rata-rata sebesar 40,82 dengan dimensi yang terendah adalah ketepatan waktu dengan rata-rata 4,05 dan dimensi yang tertinggi adalah kemampuan yaitu 4,15. Selanjutnya variabel kepuasan pelanggan memiliki rata-rata 40,90 dengan dimensi yang terendah adalah keandalan dengan rata-rata 4,05 dan dimensi yang tertinggi adalah kinerja yaitu 4,15.

#### **B. Saran**

Pada penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sehingga kepuasan pelanggan dapat terus meningkat terhadap pembuatan sertifikat keterampilan pelaut di PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).
2. Pihak manajemen PT Etsi Utama Maritim diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat pelaut dengan mengacu pada dimensi-dimensi yang diujikan dalam penelitian ini, terkhusus pada faktor *reliability* (keandalan) dan *emphaty* (empati).

3. Pihak manajemen harus mampu memperhatikan kinerja karyawannya, terkhusus pada karyawan bagian pelayanan pembuatan sertifikat pelaut. Adapun hal yang spesifik lebih diperhatikan yaitu *Quality of Work* (kualitas pekerjaan).

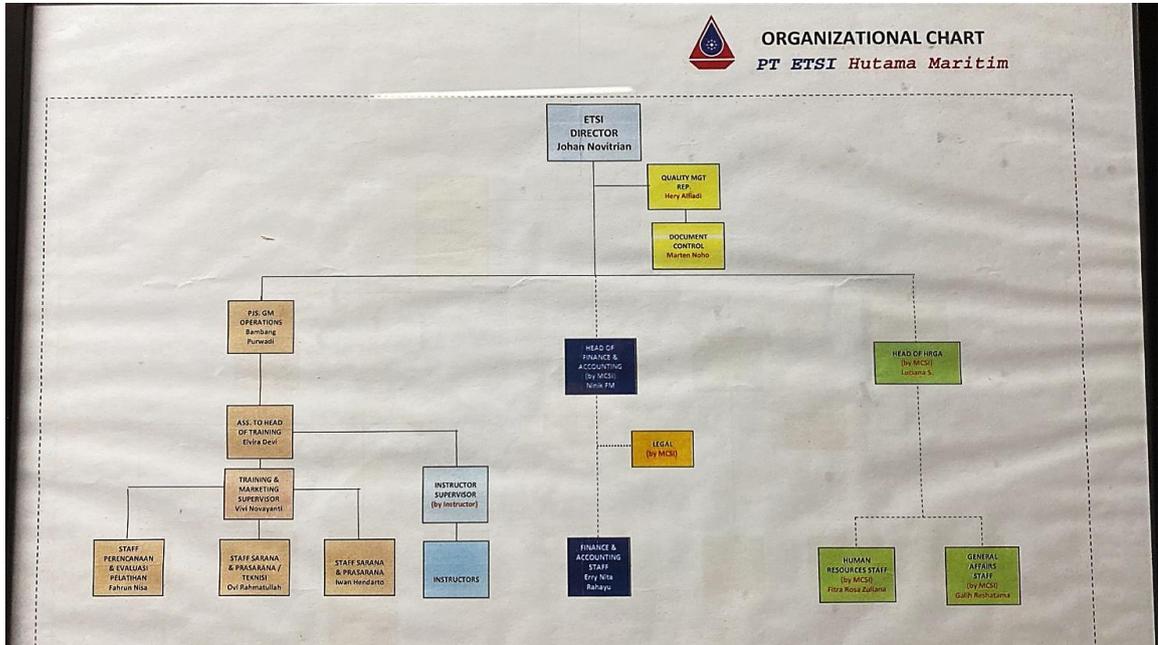
## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Akbar, P.S. & Usman, H. 2011. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara
- Ansori, M. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2. Airlangga University Press.
- Azwar. Saifuddin. 2013. Metode Penelitian . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bougie, Roger dan Uma Sekaran, 2010. Research Methods For Business, Fifth Edition. John Wiley and Sons Ltd.
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy. Ghozali, Imam
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartanto, Cahya Fajar Budi. 2016. Studi Perbandingan Kualitas Pelaksanaan Sertifikasi Keterampilan Pelaut Pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelaut dengan Pendekatan Total Quality Management In Education. SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU & CALL FOR PAPERS UNISBANK (SENDI\_U) KE-2 Tahun 2016
- Kotler, Philip (2000). Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta: Prenhalindo.
- Kusumah. (2011). Mengenal Penelitian Tindakan Kelas. Edisi 2. Jakarta: PT Indeks.

- Prawirosentono. Suyadi. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia. Rajawali Press: Jakarta
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju
- Sekaran, Uma.2003. Research Method For Business: A Skill Building Approach. New York: John Wileyand Sons, Inc.
- Sekaran-Bougie. (2013). Research methods for business: a skill-building approach-6th ed. West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Sinambela dan Poltak . (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sumarwan, Ujang dan Fandy Tjiptono. 2018. Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Tjiptono. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Andi Offset
- Tse dan Wilton (1988). Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten: PT Indeks Kelompok Gramedia.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Struktur Organisasi



**Lampiran 2**  
**Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**

**A. Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :  Laki-laki                       Perempuan

Usia :  <22 tahun                       38-45 tahun

22-29 tahun                       46-53 tahun

30-37 tahun

**B. Pertanyaan**

Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada angka antara 1 s/d 5.

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

### Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Fasilitas PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat meningkatkan kualitas layanan.					
2	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sangat sigap memahami kebutuhan kinsmen.					
3	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu.					
4	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memahami kritik dan saran konsumen dengan baik.					
5	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) cepat dalam memecahkan keluhan nasabah.					
6	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sesuai dengan apa yang ditawarkan.					
7	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) melayani dengan sepenuh hati.					
8	Fasilitas PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sudah sangat lengkap					
9	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) sangat sigap memahami kebutuhan konsmen.					
10	PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memastikan pelayanan berjalan dengan baik					

**Kinerja Karyawan (X2)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kinerja Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) minim kesalahan.					
2	Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu sesuai prosedur.					
3	Pelayanan Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu.					
4	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memberi informasi yang dibutuhkan tanpa diminta.					
5	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) memiliki kecakapan dalam melayani.					
6	Kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memberikan pelayanan yang memuaskan					
7	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu tepat waktu datang ke kantor sesuai jam kantor					
8	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah terlambat datang ke kantor					
9	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu terbuka ke publik dalam memberikan informasi					
10	Karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) dapat melayani dengan tepat waktu					

### Kepuasan Kerja (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya puas dengan kecepatan kinerja karyawan PT. Etsi Utama Maritim (HTMTC).					
2	Saya puas dengan pelayanan <i>online</i> yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).					
3	Saya puas dengan fasilitas yang diberikan oleh PT Etsi Utama Maritim (HTMTC).					
4	PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah mengecewakan saat memberi pelayanan.					
5	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu ramah.					
6	Ruang pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) bersih.					
7	Ruang pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) nyaman.					
8	Saya tidak pernah kecewa dengan kinerja karyawan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) yang selalu tepat waktu					
9	Pelayanan PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) selalu memperhatikan pelanggan					
10	PT Etsi Utama Maritim (HTMTC) tidak pernah menyulitkan saat memberikan pelayanan					

**Lampiran 3**  
**Hasil Analisis Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	103	22	50	41,09	5,865
KINERJA KARYAWAN	103	24	50	40,82	5,365
KEPUASAN PELANGGAN	103	25	50	40,90	5,428
Valid N (listwise)	103				

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 4**  
**Hasil Validitas Variabel X1**

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,912	0,195	Valid
2	0,604	0,195	Valid
3	0,912	0,195	Valid
4	0,912	0,195	Valid
5	0,604	0,195	Valid
6	0,912	0,195	Valid
7	0,604	0,195	Valid

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 5**  
**Hasil Validitas Variabel X2**

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,659	0,195	Valid
2	0,677	0,195	Valid
3	0,644	0,195	Valid
4	0,645	0,195	Valid
5	0,610	0,195	Valid
6	0,692	0,195	Valid
7	0,736	0,195	Valid
8	0,629	0,195	Valid
9	0,620	0,195	Valid
10	0,648	0,195	Valid

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 6**  
**Hasil Validitas Variabel Y**

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,658	0,195	Valid
2	0,499	0,195	Valid
3	0,606	0,195	Valid
4	0,594	0,195	Valid
5	0,665	0,195	Valid
6	0,608	0,195	Valid
7	0,636	0,195	Valid
8	0,655	0,195	Valid
9	0,702	0,195	Valid
10	0,717	0,195	Valid

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 6**  
**Uji Reliabilitas Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai <i>cronbach's</i> <i>Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	0,835	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,854	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,835	Reliabel

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 7**  
**Hasil Uji Regresi Linier**

<b>Coefficients</b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.269	1.789		1.827	.071
	KUALITAS PELAYANAN	.467	.067	.505	6.932	.000
	KINERJA KARYAWAN	.452	.074	.446	6,127	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 8**  
**Hasil Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2468.151	2	1234.075	229.861	.000 <sup>b</sup>
	Residual	536.878	100	5.369		
	Total	3005.029	102			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN, KUALITAS PELAYANAN						

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*

**Lampiran 9**  
**Hasil Uji Parsial**

<b>Coefficients</b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.269	1.789		1.827	.071
	KUALITAS PELAYANAN	.467	.067	.505	6.932	.000
	KINERJA KARYAWAN	.452	.074	.446	6,127	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

*Sumber: Data Olahan SPSS 2023*