

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA  
PT. SERASI SHIPPING INDONESIA**

Oleh :

**MUHAMMAD IRSYAD ASSYIROTH**

**NRP. 18.9666/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA  
PT. SERASI SHIPPING INDONESIA**

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

**Oleh :**

**MUHAMMAD IRSYAD ASSYIROTH**

**NRP. 18.9666/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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

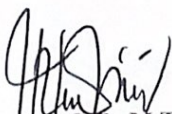


**TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : MUHAMMAD IRSYAD ASSYIROTH  
**NRP** : 461189666  
**PROGRAM PENDIDIKAN** : DIPLOMA IV  
**PROGRAM STUDI** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT &  
KEPELABUHANAN  
**JUDUL** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
KEAGENAN PADA PT. SERASI SHIPPING  
INDONESIA

Jakarta, 20 Juli 2022

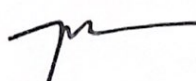
**Pembimbing I**

  
Sursina, S.T., M.T.

Penata Tk. I (III/d)

NIP: 19720723 199803 2 001

**Pembimbing II**

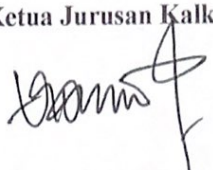
  
Agus Leonard Togatorop, S.Si.T., M.Si.

Penata (III/c)

NIP: 19840815 200712 1 002

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Kalk**

  
Dr. Vidya selasdini, S.SiT, M.MTr.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

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

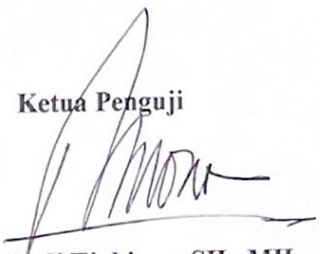


**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

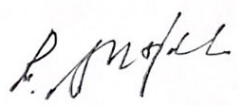
**NAMA** : MUHAMMAD IRSYAD ASSYIROTH  
**NRP** : 461189666  
**PROGRAM PENDIDIKAN** : DIPLOMA IV  
**PROGRAM STUDI** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT &  
KEPELABUHANAN  
**JUDUL** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
KEAGENAN PADA PT. SERASI SHIPPING  
INDONESIA

Jakarta, 21 Juli 2022

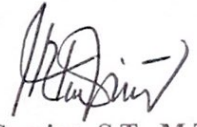
**Ketua Penguji**

  
**Dr. Eka Budi Tjahjono, SH., MH**  
Pembina Utama Muda (IV/b)  
NIP. 19590316 198503 1 001

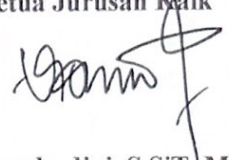
**Anggota Penguji**

  
**Irwansyah., SH., MH**  
Pembina Tk. IV (IV/b)  
NIP. 19500706 198003 1 002

**Anggota Penguji**

  
**Sursina, S.T., M.T.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP: 19720723 199803 2 001

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Kalk**

  
**Dr. Vidya selasдини, S.SiT, M.MTr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia – Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul :

### **“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KEAGENAN PADA PT. SERASI SHIPPING INDONESIA”**

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini guna memenuhi dan melengkapi tugas yang diberikan kepada penulis sebagai suatu sarana pelatihan untuk menambah wawasan pengetahuan penulis akan ruang pengetahuan yang penulis alami serta guna memenuhi persyaratan program pendidikan Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang dialami penulis selama menjalankan praktek darat di PT. Serasi Shipping Indonesia, dan di pandu oleh materi-materi yang diperoleh selama menjalankan pendidikan dari berbagai media referensi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Capt.Sudiono, M.Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya selasdini, S.SiT, M.MTr. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Ibu Sursina, S.T., M.T. yang telah berkenan menjadi pembimbing 1 serta banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Agus Leonard Togatorop, S.SiT., M.Si. yang telah berkenan menjadi pembimbing 2 serta memberikan masukan dan saran kepada penulis.
5. Seluruh Civitas Akademi, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
6. Seluruh Karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis mengikuti praktek darat.
7. Ayahanda Riyandi, S.Pd., M.M. dan Ibunda Siti Zulaikah tercinta yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan seluruh cinta, kasih sayang, dukungan,

nasehat, doa dan pengorbanan yang tiada batasnya untuk memotivasi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini serta kelancaran penulis dalam usaha meraih cita-cita dan masa depan.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang terlibat dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian skripsi ini.

Mengingat kemampuan dan pengalaman penulis yang sangat terbatas, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis menyadari akan banyaknya hambatan dan tantangan, baik bersifat teknik maupun non teknis. Apabila dijumpai kekurangan-kekurangan dalam bentuk penyajian, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan membantu demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 21 Juli 2022

Penulis,

**MUHAMMAD IRSYAD ASSYIROTH**

**NRP. 4 61 18 9666**

# DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA TANGAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
A. LATAR BELAKANG .....	2
B. IDENTIFIKASI MASALAH .....	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. RUMUSAN MASALAH.....	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	3
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL.....	6
B. TEORI.....	7
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	18
D. HIPOTESIS .....	20
<b>BAB III.....</b>	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	21
B. METODE PENDEKATAN .....	21
C. SUMBER DATA .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. POPULASI DAN SAMPEL .....	25
F. TEKNIK ANALISIS DATA .....	25

<b>BAB IV .....</b>	<b>31</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A.    DESKRIPSI DATA .....	31
B.    ANALISIS DATA .....	33
<b>BAB V .....</b>	<b>62</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A.    KESIMPULAN.....	62
B.    SARAN.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	19
<b>Gambar 3.1</b> Struktur Organisasi Pada PT. Serasi Shipping Indonesia.....	23

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	24
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel .....	26
<b>Tabel 4.1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	32
<b>Tabel 4.3</b> Data Responden .....	32
<b>Tabel 4.4</b> Deskriptif Statistik Data .....	33
<b>Tabel 4.5</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Reliability (Keandalan) dan Indikator Pengetahuan Pegawai.....	34
<b>Tabel 4.6</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Reliability (Keandalan) dan Indikator Tanggapan Pegawai .....	35
<b>Tabel 4.7</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Reliability (Keandalan) dan Indikator Ketepatan Waktu .....	36
<b>Tabel 4.8</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Reliability (Keandalan) dan Indikator Keterampilan Pegawai .....	36
<b>Tabel 4.9</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (tanggap) dan Indikator Pelayanan Bersikap Baik .....	37
<b>Tabel 4.10</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (Tanggap) dan Indikator Permintaan Konsumen Terwujud .....	38
<b>Tabel 4.11</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (Tanggap) dan Indikator Pelayanan yang Cepat .....	39
<b>Tabel 4.12</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Empathy (Empati) dan Indikator Sosialisasi .....	39
<b>Tabel 4.13</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Kesesuaian Harapan dan Indikator Pelayanan Sesuai Keinginan Konsumen .....	40
<b>Tabel 4.14</b> Variabel Pelayanan Jasa Keagenan dengan Dimensi Kesesuaian Harapan dan Indikator Pelayanan Sesuai Prosedur .....	41
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Kuisioner Variabel X (Pelayanan Jasa Keagenan).....	41
<b>Tabel 4.16</b> Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel (X) .....	43
<b>Tabel 4.17</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Tangible (Bukti Langsung) dan Indikator Pelayanan yang Memuaskan.....	45
<b>Tabel 4.18</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Tangible (Bukti Langsung) dan Indikator Jaringan yang Begitu Luas.....	46
<b>Tabel 4.19</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Tangible (Bukti Langsung) dan Indikator Citra Perusahaan yang Baik.....	46
<b>Tabel 4.20</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (Tanggap) dan Indikator Cepat Tanggap.....	47
<b>Tabel 4.21</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (Tanggap) dan Indikator Karyawan dan Konsumen Bersikap Professional .....	48
<b>Tabel 4.22</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (Tanggap) dan Indikator Karyawan dan Konsumen Mengikuti Peraturan yang Ada .....	49

<b>Tabel 4.23</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Responsiveness (Tanggap) dan Indikator Ketersediaan Kerja Sama antara Karyawan dan Konsumen .....	49
<b>Tabel 4.24</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Keuangan dan Indikator Standar Harga Jasa Keagenan .....	50
<b>Tabel 4.25</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Memberi Hak Ulasan dan Indikator Konsumen dapat Mengajukan Complain.....	51
<b>Tabel 4.26</b> Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dengan Dimensi Memberi Hak Ulasan dan Indikator Konsumen Mendapatkan Pelayanan yang Sesuai .....	52
<b>Tabel 4.27</b> Hasil Kuisioner Variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan) .....	52
<b>Tabel 4.28</b> Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel (Y) .....	54
<b>Tabel 4.29</b> Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X).....	56
<b>Tabel 4.30</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y) .....	56
<b>Tabel 4.31</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X).....	57
<b>Tabel 4.32</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y) .....	57
<b>Tabel 4.33</b> Regresi X terhadap Y .....	58
<b>Tabel 4.34</b> Koefisien Determinasi X Terhadap Y .....	60
<b>Tabel 4.35</b> Hasil Uji T .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Indikator Pernyataan Kuisisioner .....	66
<b>Lampiran 2</b> Hasil Olah Data .....	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia adalah negara yang dikenal sebagai negara maritim yang sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan dan terdiri atas pulau – pulau. Oleh sebab itu sarana transportasi laut sangat penting untuk menghubungkan pulau-pulau yang tersebar di seluruh Indonesia. Pelayaran yang menghubungkan pulau-pulau adalah sebagai ujung tombak kehidupan sekaligus pemersatu bangsa dan Negara Indonesia. Dengan kondisi demikian, kegiatan pelayaran di Indonesia sangatlah penting untuk menunjang berlangsungnya kehidupan masyarakat Indonesia. Pelayaran menjadi salah satu sarana untuk melayani perpindahan barang dan jasa dari satu pulau ke pulau lain. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran alat pelayanan ekspor dan impor. Dengan demikian diperlukanlah jasa keagenan untuk dapat menunjang kegiatan pelayaran tersebut.

Pada saat pertama kali didirikan, PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah kapal yang telah di ageni setiap bulannya. Namun pada saat ini banyak berdirinya perusahaan pelayaran khususnya pada bidang keagenan dan banyaknya hambatan yang terjadi didalam meningkatkan pelayanan dokumen kapal serta memberikan kepuasan pelanggan maupun awak kapal. PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal asing dan kapal lokal. PT Serasi Shipping Indonesia hanya agen yang di tunjuk oleh owner untuk melayani atau memfasilitasi kapal tersebut ketika ingin bersandar di pelabuhan yang ada di Indonesia. Permasalahan yang sering terjadi adalah kurang optimal dan banyaknya persaingan antara perusahaan pelayaran dalam pelayanan *clearance in* dan *clearance out* keagenan di PT. Serasi Shipping Indonesia, karena rendahnya kualitas sumber daya manusia dipengaruhi dari banyaknya lulusan pascasarjana (S2) 2 orang, sarjana (S1) 15 orang dan Diploma 13

orang yang mempunyai kompetensi bidang *clearance in* dan *clearance out*. Hal ini menyebabkan menurunnya hubungan kepercayaan penggunaan jasa keagenan kapal PT. Serasi Shipping Indonesia. Jika hal ini terjadi terus menerus dapat menurunkan pendapatan bagi PT. Serasi Shipping Indonesia.

Proses izin kapal selalu dilakukan oleh perusahaan pelayaran terutama pada bidang keagenan dan perusahaan pelayaran harus memacu peningkatan mutu pelayaran khususnya kepada para pengguna jasa dalam bidang pelayaran agar kapal mampu keluar masuk pelabuhan satu kepelabuhan lain dengan baik. Pada proses pengagenan dan proses izin kapal dari PT. Serasi Shipping Indonesia diperlukannya karyawan yang bisa berkomunikasi dengan baik dan terampil serta mengerti akan teknologi, dan jika kurangnya keterampilan bidang teknologi karyawan pada sistem yang digunakan di perusahaan maka sering terjadinya kesalahan input data, dan rendahnya kualitas komunikasi dengan pelanggan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor belum tercapainya proses izin kapal secara optimal.

Dalam hal ini pihak perusahaan dapat membantu para karyawan untuk meningkatkan komunikasi, keterampilan dan teknologinya pada saat melaksanakan tugasnya dengan cara memberikan penyuluhan agar karyawan dapat mengetahui bagaimana bisa berkomunikasi dengan baik, terampil dan dapat menggunakan teknologi yang lebih maju pada tahun 2022 ini, sehingga para karyawan memiliki rasa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya. Dan salah satu unsur yang sangat menentukan efektivitas perusahaan adalah dari kinerja karyawan. Dengan demikian kinerja karyawan yang baik dapat menentukan tercapainya tujuan perusahaan, maka dari itu kinerja karyawan yang baik perlu dilakukan seperti diberikan penghargaan kepada karyawan yang telah melakukan kinerja yang baik, serta melakukan acara kumpul bersama setiap satu tahun sekali agar dapat membantu proses penyegaran tubuh bagi seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut karena selama bekerja hanya melihat ke layar komputer tempat karyawan itu bekerja. Oleh karena itu perusahaan mengadakan kegiatan tersebut yang bertujuan untuk memberikan motivasi dalam bekerja baik untuk karyawan itu sendiri maupun untuk para karyawan yang lain. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba mengangkat masalah tersebut dalam judul skripsi :

**“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA KEAGENAN PADA PT SERASI SHIPPING INDONESIA”**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

1. Rendahnya Kualitas pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan kapal.
2. Kurangnya kualitas sumber daya manusia pada jasa keagenan kapal.
3. Rendahnya pelayanan jasa terhadap pengguna jasa keagenan kapal.
4. Tingginya persaingan yang semakin ketat pada perusahaan jasa keagenan kapal.
5. Turunnya kepercayaan pengguna jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan kapal.

## **C. BATASAN MASALAH**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi masalah di seputar faktor :

1. Turunnya kepercayaan pengguna jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan kapal.
2. Rendahnya kualitas pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan kapal.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang, penulis merumuskan permasalahan antara lain :

Apakah ada pengaruh pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan pada PT. Serasi Shipping Indonesia?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan yang dilakukan oleh karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Praktis**

Dapat memberikan informasi bagi setiap pembaca, maupun orang yang berada pada perusahaan, badan, lembaga maupun instansi pemerintah. Dan diharapkan agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan keputusan dalam meningkatkan kinerja pada perusahaan, badan, lembaga, maupun instansi pemerintah.

#### **b. Secara Teoritis**

Sebagai sumbangan pemikiran terkait pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan penggunaan jasa keagenan kapal.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah pembahasan dan dapat memahami isi materi yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### **BAB I        PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II       LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang membuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara 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**

Mengenai metode penelitian penulis menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti, meliputi: waktu dan tempat penelitian, berapa lama penelitian dilakukan, metode pendekatan dan 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**

Dalam bab ini penulis memaparkan deskripsi data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh penulis, menganalisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab

timbulnya permasalahan. Selain itu penulis juga mengemukakan alternative pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab penutup ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian. Dan juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan untuk perbaikan yang akan dicapai.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL**

Pengertian dan definisi operasional yang dituliskan dalam skripsi ini adalah pengertian definisi yang digunakan lebih dari 1 (satu) kali, yang memerlukan penjelasan agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Pengertian dan definisi operasional yang sudah menjadi kelaziman secara umum dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi tidak perlu dimasukkan di dalam skripsi.

##### **1. Pelayanan Jasa Keagenan**

Pelayanan jasa keagenan adalah salah satu peranan penting dalam kelancaran kegiatan kapal di pelabuhan. Kegiatan keagenan di lapangan harus lebih ditingkatkan untuk menjadi agen yang lebih profesional di masa yang akan datang dan dapat bersaing dengan keagenan lainnya.

##### **2. Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan Pengguna Jasa adalah suatu kondisi dimana keinginan pemilik atau pemberi pekerjaan yang menggunakan layanan Jasa Konstruksi harapannya dipenuhi.

##### **3. B/L (Bill Of Lading)**

Bill of lading adalah surat surat yang diberi tanggal yang di dalamnya diterangkan oleh pengangkut, bahwa ia telah menerima barang-barang tertentu, dengan maksud untuk mengangkut barang barang ke tempat yang ditunjuk, dan menyerahkannya di sana kepada orang yang ditunjuk, demikian pula dengan persyaratan perjanjian yang bagaimana penyerahan itu akan dilakukan.

#### **4. DO (Delivery Order)**

Delivery Order (DO) adalah sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh pihak yang berkuasa menyimpan barang. Untuk mengeluarkan barang itu dari tempat penyimpanannya, artinya yang mempunyai barang sudah menyelesaikan kewajibannya terhadap yang dikuasakan atas barang itu. Dalam DO perusahaan pelayaran telah melunasi *freight*, bea-masuk, ongkos muatan, dan lain-lain.

### **B. TEORI**

Di dalam bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa buku-buku referensi, internet, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli, sebagai berikut :

#### **1. Pelayanan**

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008; 797), pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005:11). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005:31).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-

kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. (A. Batinggi dan Badu, 2013:2).

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Harbani Pasolong (2014: 134) mengatakan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Dwiyanto (2002: 10) mengatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan organisasinya. Selanjutnya dwiyanto mengatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Sedangkan menurut Sinambela dalam Harbani Pasalong (2014: 133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusus suku, ras, agama, golongan, status sosial
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry dalam Harbani Pasolong (2014:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
- 2) *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang percaya
- 3) *Responsive*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen
- 4) *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

5) *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Kotler (2007: 286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan.

Menurut Tjiptono (2007 : 222), kualitas pelayanan merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:65) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013:213) Kualitas pelayanan adalah keuntungan eksternal yang dimaksud dapat diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang (jasa), yaitu di mana kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **3. Jasa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:569), pengertian jasa adalah perbuatan yang baik bagi orang lain, negara, instansi. Perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Aktivitas, kemudahan, manfaat dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakannya atau menikmatinya.

Menurut Lupiyadi dan Hamdani, (2008:5) jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah konsumen.

Menurut Kotler (dalam Lupiyadi dan Hamdani 2008:6) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara

prinsip *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa ber-hubungan produk fisik atau non fisik.

Definisi jasa menurut Rangkuti (2006 : 26): Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

#### **a) Pengguna Jasa**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 18 tahun 1999 tentang jasa konstruksi, pengguna jasa adalah orang perseorangan atau badan sebagai pemberi tugas atau pemilik pekerjaan/proyek yang memerlukan layanan jasa konstruksi.

Pengguna jasa adalah badan yang memiliki proyek dan memberikan pekerjaan atau menyeluruh memberikan pekerjaan kepada pihak penyedia jasa dan membayar biaya pekerjaan tersebut. Pengguna jasa dapat berupa perseorangan, badan lembaga/instansi pemerintah ataupun swasta (Ervianto, 2002:5).

#### **b) Peningkatan Jasa**

Peningkatan jasa merupakan upaya meningkatkan kualitas suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Peningkatan jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2006:51).

### **4. Keagenan**

Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.

Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 11 ayat 4 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi

perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.

Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut:

- 1) *General agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal – kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang – kurangnya 5000 GRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri KM 33 Tahun 2001, Bab V, Pasal 45 ayat (1) s.d (4).
- 2) Sub Agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* (agen umum) untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent* (agen umum).
- 3) Cabang agen adalah cabang dari cabang *general agent* (agen umum) dipelabuhan tertentu.

#### Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan

##### 1) Fungsi Unit Keagenan

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012 : 146) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Perusahaan Pelayaran”, unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramp*.
- b. Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal.

- c. Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- d. Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana semestinya.
- e. Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

## 2) Fungsi Pokok Cabang

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012 : 146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. Mewakili dan melindungi perusahaan dalam daerah masing-masing.
- b. Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik atau charter yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (*survey, repair, maintenance, supply* kebutuhan kapal, *crewing*), pengisian ruang muatan kapal, dan pengoprasian kapal.
- c. Bertindak sebagai sub *agent* atau *port agent* dalam melayani kapal-kapal keagenan.

## 3) Fungsi Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012 : 146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- b. Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan, penyandaran kapal.
- c. Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal.
- d. Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal seperti *bunker* air, perbekalan, *repair* dan lain-lain.
- e. Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- f. Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal.
- g. Memberitahu kepada *principal* mengenai situasi dan perkembangan pelabuhan beserta fasilitasnya.
- h. Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

## 4) Fungsi Bidang Keuangan

Beberapa fungsi pokok bidang keuangan antara lain:

- a. Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat.
- b. Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai dengan *imprest fund system* (pengendalian *cash flow* dari kantor pusat).
- c. Melaksanakan verifikasi atau nota *disbursement* yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang akan diberikan kantor pusat.
- d. Menyusun anggaran *overhead* cabang dan anggaran *cash flow* dan mengatur penyediaan dana dan pembayaran-pembayarannya.
- e. Menyampaikan laporan biaya *overhead* ke kantor pusat disertai dengan bukti pembayarannya.

#### 5) Dokumen Perdagangan

Menurut Capt. R.P.Suyono M.Mar dalam bukunya yang berjudul “Shipping Edisi Keempat” (2007 : 232) salah satu tugas keagenan kapal adalah berkaitan dengan pengurusan dokumen perdagangan. Berikut ini adalah dokumen pelayaran yang umumnya digunakan:

##### a. *Bill Of Lading (B/L)*

*Bill Of Lading (B/L)* atau konosemen adalah dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran dan mempunyai fungsi sebagai:

- 1) Bukti bahwa barang telah dimuat dikapal.
- 2) Dokumen hak milik dari pemilik barang (*document of title*).
- 3) kontrak angkutan (*contract of affreightment*).
- 4) Dokumen jual/beli (*transferable dokumen*).

Bila hanya ditujukan pada suatu penerima maka B/L ini termasuk non *negotiable*, namun bila dapat diperdagangkan disebut bahwa B/L ini *negotiable*.

##### b. *Sea waybills*

*Sea waybills* adalah pengganti *Ocean B/L* yang saat ini sudah dianggap tidak memadai lagi. *Waybill* adalah dokumen yang tidak dapat diperdagangkan untuk *non-negotiable* dan dibuat untuk *consignee* yang disebut di dalamnya. Menerima barang dapat mengambil barang dengan menunjukan *waybill* ini. Meskipun demikian, tanpa *waybill* asal dapat menunjukan identitasnya penerima barang bisa mengambil barangnya. Keuntungan memakai *waybill* adalah:

- 1) *Consignee* yang ada tanpa *waybill* dapat mengambil barangnya. memakai B/L yang tradisional tidak akan mungkin, hal ini menimbulkan komplikasi dengan B/L tradisional karena keterlambatan pengiriman.
- 2) Dapat dilakukan dalam pengiriman antar kenalan, dimana tidak ada risiko *financial*.
- 3) Juga dapat dilakukan bila ada saling kepercayaan dalam pengiriman barang dagangan.

c. *Manifest*

*Cargo Manifest* merupakan dokumen yang berisi informasi tentang muatan diatas kapal. *Freight Manifest* memberikan keterangan mengenai *freight*, *surcharges*, rabat dan lain-lain. *Manifest* disiapkan oleh agen atau perwakilan pengangkut. Namun dapat juga dikerjakan oleh *freight forwarder* bila harus berhubungan dengan beacukai dan pejabat pelabuhan.

d. *Shipping Note*

*Shipping Note* merupakan dokumen yang dibuat oleh *shipper* dan dialamatkan kepada *carrier* untuk meminta ruangan untuk muatannya. *Shipping note* merupakan tanda komitmen *shipper* untuk mengapalkan muatan keluar.

e. *Delivery Order*

*Delivery Order (DO)* adalah sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh pihak yang berkuasa menyimpan barang. Untuk mengeluarkan barang itu dari tempat penyimpanannya, artinya yang mempunyai barang sudah menyelesaikan kewajibannya terhadap yang dikuasakan atas barang itu. Dalam DO perusahaan pelayaran telah melunasi *freight*, bea-masuk, ongkos muatan, dan lain-lain.

f. *Mate's receipt*

*Mate's receipt* adalah dokumen tanda terima dari pengangkut untuk menyatakan bahwa barangnya telah di terima di atas kapal (muatan ekspor) dimana *mate's receipt* ini di ganti dengan B/L dari *carrier*.

Berdasarkan beberapa teori peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa keagenan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, dan memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan kapal di pelabuhan, dengan dimensi dan indikator sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan)
  - a. Pengetahuan pegawai
  - b. Tanggapan pegawai
  - c. Ketepatan waktu
  - d. Keterampilan pegawai
2. *Responsiveness* (tanggap)
  - a. Pelayanan bersikap baik
  - b. Permintaan konsumen terwujud
  - c. Pelayanan yang cepat
3. *Empathy* (empati)
  - a. Sosialisasi
4. Kesesuaian harapan
  - a. Pelayanan sesuai keinginan konsumen
  - b. Pelayanan sesuai prosedur

## **5. Kepuasan**

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “*Statis*“ ( artinya cukup baik, memadai), dan “*Facio*“ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gem bira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi , pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja ( atau hasil ) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan peserta uji sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu :

1. Taraf pertama : memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta uji.
2. Taraf kedua : memenuhi harapan peserta uji dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
3. Taraf ketiga : melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan peserta uji kompetensi.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah *gethok tular positif*.

## **6. Pengguna Jasa**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 18 tahun 1999 tentang jasa konstruksi, pengguna jasa adalah orang perseorangan atau badan sebagai pemberi tugas atau pemilik pekerjaan/proyek yang memerlukan layanan jasa konstruksi.

Pengguna jasa adalah badan yang memiliki proyek dan memberikan pekerjaan atau menyeluruh memberikan pekerjaan kepada pihak penyedia jasa dan membayar biaya pekerjaan tersebut. Pengguna jasa dapat berupa perseorangan, badan lembaga/instansi pemerintah ataupun swasta (Ervianto, 2002:5).

Berdasarkan beberapa teori peneliti dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna jasa keagenan adalah suatu harapan yang didapat dari kinerja atau hasil penyedia jasa dimensi dan indikator sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti langsung)
  - a. Pelayanan yang memuaskan
  - b. Jaringan yang begitu luas
  - c. Citra perusahaan yang baik
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
  - a. Cepat tanggap
  - b. Karyawan dan konsumen bersikap profesional

- c. Karyawan dan konsumen mengikuti peraturan yang ada
- d. Ketersediaan kerja sama antara karyawan dan konsumen
- 3. Keuangan
  - a. Standar harga jasa keagenan
- 4. Memberi hak ulasan
  - a. Konsumen dapat mengajukan *complain*
  - b. Konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai

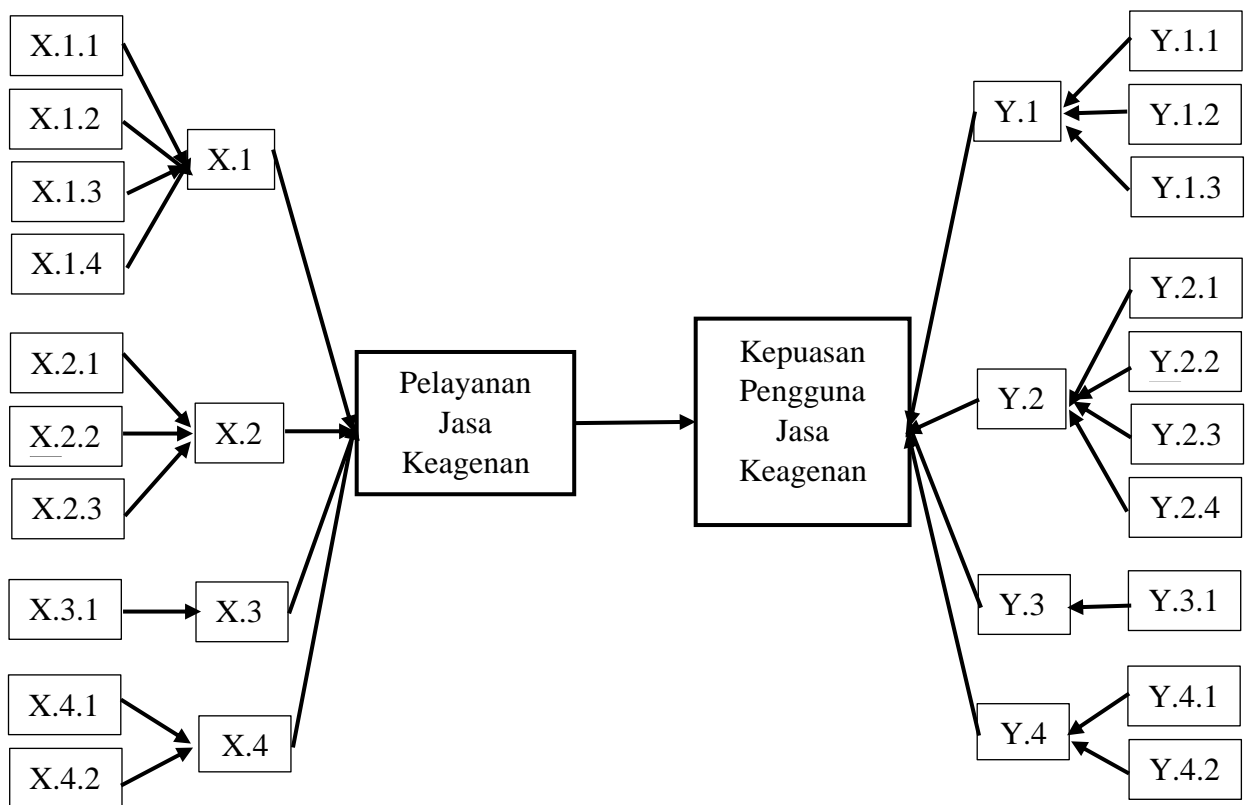
### **C. KERANGKA PEMIKIRAN**

Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai : “Pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan penggunaan jasa keagenan pada PT. Serasi Shipping Indonesia”. Setelah penulis mengungkapkan materi yang berkaitan dengan masalah penelitian pada tinjauan pustaka, maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut diperoleh sebab-sebab yang mempengaruhi pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan. Untuk mengatasi hambatan tersebut perlunya memperbaiki kinerja pelayanan pada jasa keagenan kapal.

Berdasarkan masalah tersebut maka akan dikemukakan sebagai alternatif penyelesaian masalah sehingga muncul solusi yang menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

### Variabel Independen

### Variabel Dependen



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

Variabel yang digunakan :

1. X : Pelayanan Jasa Keagenan
2. Y : Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan

Keterangan :

1. X : Pelayanan jasa keagenan berpengaruh terhadap pengguna jasa keagenan kapal
2. Y : Kualitas Pelayanan jasa keagenan berpengaruh guna kepuasan pengguna jasa keagenan

#### D. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis membuat hipotesis yang bersifat kuantitatif menggunakan teknik analisis regresi sederhana, dimana keterangan tersebut untuk memberikan jawaban sementara atau perkiraan pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan kapal PT. Serasi Shipping Indonesia

$H_1$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* keagenan guna kepuasan pengguna jasa keagenan kapal PT. Serasi Shipping Indonesia

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

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

Waktu Penelitian dilakukan pada saat dimana penulis melakukan praktek darat (PRADA) di PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta selama 5 bulan terhitung dari bulan april 2021 sampai dengan agustus 2021.

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

Tempat Penelitian yang dituju oleh penulis adalah di PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta yang bergerak di bidang Keagenan Kapal Asing. Adapun data-data perusahaan sebagai berikut :

Nama Perusahaan	: PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta
Alamat	: Graha Kirana Building 12th Floor Jl. Yos Sudarso No.88 Jakarta 14350 Indonesia
Jenis Perusahaan	: Perusahaan Pelayaran (Keagenan Kapal Asing)
Telepon	: (62) 21 65311216
Faximile	: (62) 21 65311316
E – mail	: <a href="mailto:Indonesia@s-5.org">Indonesia@s-5.org</a>
Website	: <a href="http://www.S5asia.com">www.S5asia.com</a>

#### **B. METODE PENDEKATAN**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dan perlu digunakan dan didukung dengan data yang sebenarnya. Oleh karena itu dalam pengumpulan data tersebut menggunakan teknik pengumpulan data berupa :

##### **Pendekatan Kuantitatif**

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif.

### **C. SUMBER DATA**

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dibagi menjadi 2 (dua) yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

Berdasarkan penjelasan diatas sumber data yang digunakan peneliti berupa sumber data primer yang berasal dari PT. Serasi Shipping Indonesia yaitu dari bulan April 2021 – Agustus 2021.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengumpulkan informasi data dan informasi yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

#### **a. Teknik Observasi (berupa pengamatan)**

Metode Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan secara langsung dari obyek penelitian. Dalam memperoleh data tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi. Observasi adalah pengumpulan data berupa informasi berdasarkan pengamatan langsung oleh penulis yang dilakukan selama melaksanakan praktek darat (PRADA) di perusahaan PT. Serasi Shipping Indonesia.

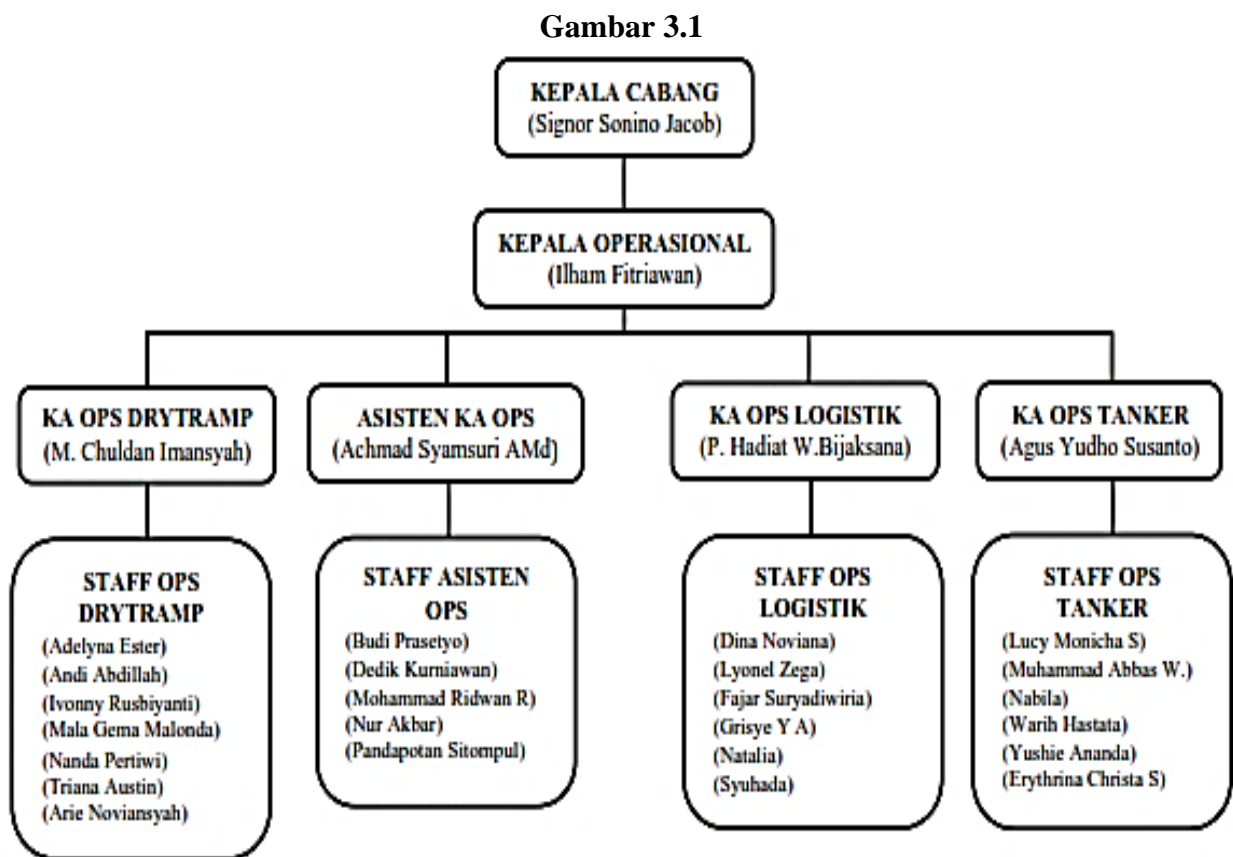
#### **b. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan masalah yang akan dibahas.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, foto, dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Disini penulis menggunakan studi dokumentasi berupa struktur/bagan organisasi perusahaan PT. Serasi Shipping Indonesia pada divisi operasional.

Pada perusahaan PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta, terdapat struktur organisasi yang terdiri dari :



**Struktur Organisasi Pada PT. Serasi Shipping Indonesia**

d. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:199). Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung. Kuisisioner atau yang sering juga disebut dengan istilah angket secara umum berupa pertanyaan atau pernyataan yang dapat dijawab sesuai dengan bentuk angket atau kuisisioner yang diberikan.

Pada penelitian ini kuisioner diberikan kepada ship owner yang menggunakan jasa keagenan di PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta sejumlah 30 orang. Dalam setiap kuisioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari 2 bagian pertanyaan yaitu :

- 1) Bagian pertama berisi 10 pernyataan mengenai variabel pelayanan jasa keagenan.
- 2) Bagian kedua berisi 10 pernyataan mengenai variabel kepuasan pengguna jasa keagenan.

Masing-masing pertanyaan tersebut penulis lampirkan pada lampiran dan diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono (2010 : 93) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan. Untuk digunakan jawaban yang dipilih. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert**

NO	KETERANGAN	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2009 : 14)

## **E. POPULASI DAN SAMPEL**

Untuk mendapatkan hasil pembahasan dari suatu pembahasan dari suatu permasalahan, dibutuhkan subjek yang menjadi fokus penelitian. Penulis melakukan pengumpulan data dan informasi dengan menggunakan teknik subjek penelitian sebagai berikut :

### **1. Populasi**

populasi yang dijadikan oleh peneliti dalam penyusunan skripsi ini merupakan pihak ship owner pada PT. Serasi Shipping Indonesia yaitu sebanyak 30 orang.

### **2. Sampel**

Sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah banyaknya populasi yaitu sample jenuh karena sampling jenuh itu merupakan semua anggota populasi dijadikan sampel dan data yang diambil merupakan pihak ship owner PT. Serasi Shipping Indonesia sebanyak 30 orang.

## **F. TEKNIK ANALISIS DATA**

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

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

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

tabel hasil kuesioner untuk mengetahui apakah tingkatan perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini :

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator
1	Pelayanan Jasa Keagenan (X)	Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.	1. Reliability (keandalan)	1. Pengetahuan pegawai 2. Tanggapan pegawai 3. Ketepatan waktu 4. Keterampilan pegawai
			2. Responsiveness (tanggap)	1. Pelayanan bersikap baik 2. Permintaan konsumen terwujud 3. Pelayanan yang cepat
			3. Empathy (empati)	1. Sosialisasi
			4. Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan sesuai keinginan konsumen 2. Pelayanan sesuai prosedur

2	Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)	Pengguna jasa adalah badan yang memiliki proyek dan memberikan pekerjaan atau menyeluruh memberikan pekerjaan kepada pihak penyedia jasa dan membayar biaya pekerjaan tersebut. Pengguna jasa dapat berupa perseorangan, badan lembaga/instansi pemerintah ataupun swasta (Erviyanto, 2002:5).	1. Tangibles (bukti langsung)	1. Pelayanan yang memuaskan 2. Jaringan yang begitu luas 3. Citra perusahaan yang baik
			2. Responsiveness (daya tanggap)	1. Cepat tanggap 2. Karyawan dan konsumen bersikap profesional 3. Karyawan dan konsumen mengikuti peraturan yang ada 4. Ketersediaan kerja sama antara karyawan dan konsumen
			3. Keuangan	1. Standar harga jasa keagenan
			4. Memberi hak ulasan	1. Konsumen dapat mengajukan complain 2. Konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai

## **2. Uji Instrumen**

### **a) Uji Validitas**

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir kuesioner yang diteliti. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas atau tidaknya suatu kuesioner dapat menggunakan nilai pearson, dimana persyaratan uji validitas menggunakan tabel R ( $R_{\text{tabel}} > R_{\text{hitung}}$ ) maka dapat dinyatakan valid. Nilai validitas harus mempunyai nilai total *score* (total *score* dari nilai kuesioner) (Danang Sunyoto, 2011:114).

### **b) Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan bagian indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. (Danang Sunyoto, 2011:110). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu :

#### **1) Repeated measure atau pengukuran ulang**

Dalam waktu yang berbeda, seorang karyawan/responden diberi butir pertanyaan dan alternatif jawaban yang sama. Butir pertanyaan dikatakan handal apabila jawabannya sama.

#### **2) One shot atau pengukuran sekali saja.**

Pengukuran kehandalan butir pertanyaan sekali menyebar kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar score jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer program statistical program for society science (SPSS) dengan fasilitas Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0.60$ .

## **3. Analisis Data**

### **1) Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kelinieran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini menggunakan rumus regresi linier (Riduwan, 2005:145) sebagai berikut :

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

Dimana :

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

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

$b$  = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan

ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b (+)$  maka naik, dan bila  $b (-)$  maka terjadi penurunan.

$X$  = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

## 2) Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) atau Koefisien Penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independen ( $X$ ) terhadap dependen ( $Y$ ) digunakan perhitungan koefisien determinasi, yaitu :

$$R^2 = (R)^2 \times 100\%$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinasi

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut:

1. 0 : Tidak ada Korelasi
2. 0 s.d. 0,49 : Korelasi lemah
3. 0,50 : Korelasi moderat
4. 0,51 s.d.0,99 : Korelasi kuat
5. 1,00 : Korelasi sempurna

#### 4. Uji Hipotesis

Analisis ini menggunakan uji signifikan parameter individual (uji statistik T), uji signifikansi simultan (uji statistik F), akan dijelaskan sebagai berikut:

##### Uji T

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:98). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara tingkat signifikansi  $t$  dari hasil pengujian dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- Membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$   
Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Berdasarkan Probabilitas  
Jika probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Identitas Data profil PT. SERASI SHIPPING INDONESIA JAKARTA**

Data pendirian PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta berdasarkan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut ( SIUPAL ) No. BX - 369 / AL 001

Nama Perusahaan : PT. Serasi Shiping Indonesia

Nama Direktur Utama : Ron Godman

Usaha dari : 16 Juni 2011

Nomor Pokok Wajib Pajak : 03.052.116.5-046.000

PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta merupakan objek penelitian yang dipilih oleh peneliti, perusahaan ini juga merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keagenan kapal asing.

##### **2. Identitas Responden**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil sample penelitian dalam bentuk kuesioner sebanyak 30 orang responden, dan kuesioner tersebut dibagikan kepada para ship owner PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta.

Untuk dapat mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan pada PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta, penulis dapat mendeskripsikan data yang diperoleh terlebih dahulu berupa profil dari responden yaitu jenis kelamin, nama perusahaan, seperti tabel dibawah ini :

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

<b>NO</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>TOTAL (ORANG)</b>	<b>PRESENTASE (%)</b>
1	Laki – Laki	19	63,3%
2	Perempuan	11	36,7 %
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin adalah Laki-laki berjumlah 19 (63,3%) dan perempuan berjumlah 11 (36,7%).

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

NO	USIA	TOTAL (ORANG)	PRESENTASE (%)
1	< 20 Tahun	0	0 %
2	20-30 Tahun	24	80%
3	31-40 Tahun	6	20%
4	41-50 Tahun	0	0%
5	> 51 Tahun	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan usia adalah < 20 tahun (0%), 20-30 tahun (80%), 31-40 tahun (20%), 41-50 tahun (0%), dan > 51 tahun (0%).

**Tabel 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	TOTAL (ORANG)	PRESENTASE (%)
1	SMA	0	0%
2	Diploma	13	43%
3	Sarjana (S1)	15	50%
4	Pascasarjana (S2)	2	7%
5	Doktor (S3)	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA (0%), Diploma (43%), Sarjana S1 (57%), Pascasarjana S2 (7%), dan Doktor S3 (0%).

## B. ANALISIS DATA

### 1. Uji Statistik Deskriptif

Deskriptif data yang akan digambarkan pada tabel 4.4 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 4.4**  
**Deskriptif Statistik Data**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Jasa Keagenan	30	2	5	4,16	0,7518
Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan	30	2	5	4,06	0,8219
Valid N (listwise)	30				

#### a. Pelayanan Jasa Keagenan

Berdasarkan tabel 4.4 variabel Kualitas Pelayanan Jasa dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5. Adapun nilai rata-rata variabel Pelayanan Jasa Keagenan sebesar 4,16 dengan standar deviasi sebesar 0,7518 maka perusahaan mempunyai pelayanan jasa keagenan yang baik bagi perusahaannya.

#### b. Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan

Berdasarkan tabel 4.4 variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan dalam penelitian ini diketahui nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5. Adapun nilai rata-rata variabel hubungan jasa keagenan sebesar 4,06

dengan standar deviasi sebesar 0,8219 maka perusahaan mempunyai kepuasan pengguna jasa keagenan yang baik bagi perusahaannya.

## 2. Analisis Data Statistik

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 variabel yaitu Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X), Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y). Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada para responden, para responden tersebut adalah para ship owner yang menggunakan jasa keagenan di PT. Serasi Shipping Indonesia Jakarta. Berikut adalah penjabaran dari setiap variabel :

### a. Deskripsi Data Untuk Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X)

Berikut ini adalah tanggapan dari analisis variabel Pelayanan Jasa Keagenan berdasarkan dimensi dan indikator yang telah penulis tentukan. Analisis penilaian responden pada pernyataan di tiap butir soal pada variabel pelayanan jasa keagenan terdiri dari 10 butir pernyataan, berikut adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel :

**Tabel 4.5**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Reliability (keandalan)**  
**dan Indikator Pengetahuan Pegawai**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Karyawan PT. Serasi	SS	16	80
Shipping Indonesia memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa keagenan.	SS	16	80
	S	11	44
	N	3	9
	TS	-	-
	STS	-	-
Jumlah		30	133

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa indikator pengetahuan pegawai dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 11 orang, dan jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa pengetahuan yang dimiliki pegawai sangat baik ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.6**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Reliability (keandalan)**  
**dan Indikator Tanggapan Pegawai**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia cepat tanggap dalam melayani pengguna jasa keagenan.	SS	16	80
	S	9	36
	N	3	9
	TS	1	2
	STS	1	1
Jumlah		30	128

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa indikator pengetahuan pegawai dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa tanggapan pegawai sangat baik ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.7**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Reliability (keandalan)**  
**dan Indikator Ketepatan Waktu**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Kesiapan karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia dalam melayani pengguna jasa keagenan.	SS	16	80
	S	11	44
	N	3	9
	TS	-	-
	STS	-	-
Jumlah		30	133

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 11 orang, dan jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa menepati waktu yang ditentukan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.8**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Reliability (keandalan)**  
**dan Indikator Keterampilan Pegawai**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Banyaknya keterampilan	SS	13	65
skill yang dimiliki karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.	SS	13	65
	S	9	36

	N	2	6
	TS	5	10
	STS	1	1
Jumlah		30	118

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa memiliki keterampilan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.9**

**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Responsiveness (tanggap)  
dan Indikator Pelayanan Bersikap Baik**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Sikap ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.	SS	12	60
	S	9	36
	N	4	12
	TS	2	4
	STS	3	3
Jumlah		30	115

Pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban

responden dengan skala netral (N) berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 3 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa memberikan pelayanan dengan baik ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.10**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Responsiveness (tanggap)**  
**dan Indikator Permintaan Konsumen Terwujud**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Kualitas pelayanan	SS	13	65
keagenan PT. Serasi	S	9	36
Shipping Indonesia	N	2	6
dapat memenuhi	TS	5	10
permintaan	STS	1	1
Jumlah		30	118

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa permintaan konsumen terwujud ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.11**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Responsiveness (tanggap)**  
**dan Indikator Pelayanan yang cepat**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Pihak PT. Serasi Shipping selalu menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat	SS	16	80
	S	9	36
	N	3	9
	TS	1	2
	STS	1	1
Jumlah		30	128

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa memberikan pelayanan yang cepat ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.12**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Empathy (empati) dan Indikator Sosialisasi**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Sikap kemauan untuk membantu yang tinggi oleh karyawan PT. Serasi Shipping	SS	16	80
	S	11	44
	N	3	9

Indonesia kepada pengguna jasa keagenan.	TS	-	-
	STS	-	-
Jumlah		30	133

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 11 orang, dan jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang,

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa sangat bersosialisasi ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.13**

**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Kesesuaian Harapan**

**dan Indikator Pelayanan Sesuai keinginan Konsumen**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Jasa pelayanan yang diberikan sesuai kemauan pelanggan	SS	13	65
	S	9	36
	N	2	6
	TS	5	20
	STS	1	1
Jumlah		30	128

Pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.14**  
**Tabel Variabel Pelayanan Jasa Keagenan**  
**dengan Dimensi Kesesuaian Harapan**  
**dan Indikator Pelayanan Sesuai Prosedur**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Jasa pelayanan yang diberikan sesuai kemauan pelanggan	SS	14	70
	S	10	40
	N	3	9
	TS	2	4
	STS	1	1
Jumlah		30	124

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 14 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 10 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan di PT. Serasi Shipping Indonesia merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.15**  
**Hasil kuesioner variabel X (Pelayanan Jasa Keagenan)**

No Responden	No Pertanyaan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

<b>2</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>45</b>
<b>3</b>	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	<b>34</b>
<b>4</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>5</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>48</b>
<b>6</b>	4	5	4	2	2	2	5	4	2	2	<b>32</b>
<b>7</b>	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	<b>43</b>
<b>8</b>	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	<b>47</b>
<b>9</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>10</b>	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	<b>23</b>
<b>11</b>	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	<b>47</b>
<b>12</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	<b>35</b>
<b>13</b>	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	<b>46</b>
<b>14</b>	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	<b>31</b>
<b>15</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>45</b>
<b>16</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>17</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>48</b>
<b>18</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>45</b>
<b>19</b>	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	<b>29</b>
<b>20</b>	5	4	5	2	1	2	4	5	2	5	<b>35</b>
<b>21</b>	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	<b>43</b>
<b>22</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	<b>35</b>
<b>23</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>24</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>25</b>	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	<b>39</b>
<b>26</b>	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	<b>30</b>
<b>27</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>28</b>	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	<b>46</b>
<b>29</b>	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	<b>47</b>
<b>30</b>	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	<b>41</b>

**Tabel 4.16**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel (X)**

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Dimensi Reability (keandalan)								
1.	Karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa keagenan.	16	11	3	0	0	133	4,43
2.	Karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia cepat tanggap dalam melayani pengguna jasa keagenan.	16	9	3	1	1	128	4,26
3.	Kesiapan karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia dalam melayani pengguna jasa keagenan.	16	11	3	0	0	133	4,43
4.	Banyaknya keterampilan skill yang dimiliki karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.	13	9	2	5	1	118	3,93
Dimensi Responsiveness (tanggap)								
5.	Sikap ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.	12	9	4	2	3	115	3,83

6.	Kualitas pelayanan keagenan PT. Serasi Shipping Indonesia dapat memenuhi permintaan	13	9	2	5	1	118	3,93
7.	Pihak PT. Serasi Shipping selalu menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat	16	9	3	1	1	128	4,26
Dimensi Empathy (empati)								
8.	Sikap kemauan untuk membantu yang tinggi oleh karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia kepada pengguna jasa keagenan.	16	11	3	0	0	133	4,43
Dimensi Kesesuaian Harapan								
9.	Jasa pelayanan yang diberikan sesuai kemauan pelanggan	13	9	2	5	1	128	4,26
10.	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur	14	10	3	2	1	124	4,13
Jumlah		145	97	28	21	9	1.248	4,16

Variable pelayanan jasa keagenan terdiri dari sepuluh indikator yaitu pengetahuan pegawai, tanggapan pegawai, ketepatan waktu, keterampilan pegawai, pelayanan bersikap baik, permintaan konsumen terwujud, pelayanan yang cepat, sosialisasi, pelayanan sesuai keinginan konsumen, pelayanan sesuai prosedur.

Berdasarkan responden terhadap pernyataan untuk pelayanan jasa keagenan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili dimensi Reliability

(keandalan), Responsiveness (tanggap), Empathy (empati), Kesesuaian Harapan. Dimensi terendah terdapat pada dimensi responsiveness dengan item indikator pernyataan X1.5 “pelayanan bersikap baik” dengan rata - rata sebesar 3,83 nilai ini berada pada kategori rendah. Sedangkan, untuk Reliability (keandalan), Responsiveness (tanggap), Empathy (empati), Kesesuaian Harapan harus tetap dipertahankan dalam hal pelayanan jasa keagenan yang sudah berjalan dengan baik.

b. Deskripsi Data Untuk Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)

Berikut ini adalah tanggapan dari analisis variable Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan berdasarkan dimensi dan indikator yang telah penulis tentukan. Analisis penilaian responden pada pernyataan di tiap butir soal pada variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan terdiri dari 10 butir pernyataan, berikut adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel :

**Tabel 4.17**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Tangible (Bukti Langsung)  
dan Indikator Pelayanan yang Memuaskan**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Selama ini PT. Serasi Shipping Indonesia memberikan pelayanan jasa keagenan yang memuaskan dan sesuai keinginan	SS	13	65
	S	9	36
	N	2	6
	TS	5	10
	STS	1	1
Jumlah		30	118

Pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 2 orang, jawaban responden

dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa pelayanan yang diberikan memuaskan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.18**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Tangible (Bukti Langsung)  
dan Indikator Jaringan yang Begitu Luas**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
PT. Serasi Shipping Indonesia mempunyai jaringan yang luas	SS	12	60
	S	9	36
	N	4	12
	TS	2	4
	STS	3	3
Jumlah		30	115

Pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 3 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa mempunyai jaringan yang begitu luas terhadap perusahaan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.19**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Tangible (Bukti Langsung)  
dan Indikator Citra Perusahaan yang Baik**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
PT. Serasi Shipping Indonesia mempunyai citra yang baik	SS	17	85
	S	6	24
	N	5	15
	TS	1	2
	STS	1	1
Jumlah		30	127

Pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 17 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa memiliki citra perusahaan yang baik ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.20**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Responsiveness (tanggap)  
dan Indikator Cepat Tanggap**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Pelayanan dari PT. Serasi Shipping Indonesia yang cepat	SS	14	70
	S	10	40

tanggap tanpa menyita banyak waktu	N	3	9
	TS	2	4
	STS	1	1
Jumlah		30	124

Pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 14 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 10 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa cepat tanggap ketika melakukan pekerjaan

**Tabel 4.21**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Responsiveness (tanggap)  
dan Indikator Karyawan dan Konsumen Bersikap Professional**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling memberikan sikap yang baik dan profesional	SS	13	65
	S	9	36
	N	2	6
	TS	5	10
	STS	1	1
Jumlah		30	118

Pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang,

jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa bersikap Profesional ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.22**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Tangible Responsiveness (tanggap)  
dan Indikator Karyawan dan Konsumen Mengikuti Peraturan yang Ada**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling mengikuti peraturan yang berlaku	SS	16	80
	S	9	36
	N	3	9
	TS	1	2
	STS	1	1
Jumlah		30	128

Pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.23**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Tangible Responsiveness (tanggap)  
dan Indikator Ketersediaan Kerja Sama antara Karyawan dan Konsumen**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling berpartisipasi	SS	16	80
	S	9	36
	N	3	9
	TS	1	2
	STS	1	1
Jumlah		30	128

Pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 3 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa adanya kerja sama antara karyawan dengan konsumen ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.24**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Keuangan  
dan Indikator Standar Harga Jasa Keagenan**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Tarif jasa keagenan dari PT. Serasi Shipping Indonesia	SS	12	60
	S	9	36

sesuai peraturan pemerintah.	N	4	12
	TS	2	4
	STS	3	3
Jumlah		30	115

Pada tabel 4.24 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 4 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 3 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa harga jasa keagenan telah disetujui ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.25**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Memberi hak ulasan  
dan Indikator Konsumen dapat Mengajukan Complain**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Pengguna jasa keagenan diberikan hak untuk complain	SS	17	85
	S	6	24
	N	5	15
	TS	1	2
	STS	1	1
Jumlah		30	127

Pada tabel 4.25 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 17 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 5 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa konsumen dapat mengajukan ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.26**

**Tabel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan  
dengan Dimensi Memberi hak ulasan  
dan Indikator Konsumen Mendapatkan Pelayanan yang Sesuai**

Item	Skala	Frekuensi	Skor
Pengguna jasa keagenan berharap mendapatkan pelayanan yang sesuai	SS	13	65
	S	9	36
	N	2	6
	TS	5	10
	STS	1	1
Jumlah		30	118

Pada tabel 4.26 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban responden dengan skala netral (N) berjumlah 2 orang, jawaban responden dengan skala tidak setuju (TS) berjumlah 5 orang, dan jawaban responden dengan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju. Hal ini berarti karyawan pada PT. Serasi Shipping Indonesia merasa konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai ketika melakukan pekerjaan.

**Tabel 4.27****Hasil kuesioner variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan)**

No Responden	No Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	42
2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	34
4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	46
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
6	2	2	4	2	2	5	5	2	4	2	30
7	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	44
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	46
10	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
13	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	42
14	2	4	5	4	2	4	4	4	5	2	36
15	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
16	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
17	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
18	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
19	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	31
20	2	1	5	5	2	4	4	1	5	2	31
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	34
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	1	5	4	4	5	5	1	5	4	38
26	1	1	2	1	1	5	5	1	2	1	20

27	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
28	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	46
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	40

**Tabel 4.28**

**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Dimensi Tangible (bukti langsung)								
1.	Selama ini PT. Serasi Shipping Indonesia memberikan pelayanan jasa keagenan yang memuaskan dan sesuai keinginan	13	9	2	5	1	118	4,43
2.	PT. Serasi Shipping Indonesia mempunyai jaringan yang luas	12	9	4	2	3	115	4,26
3.	PT. Serasi Shipping Indonesia mempunya citra yang baik	17	6	5	1	1	127	4,43
Dimensi Responsiveness (tanggap)								
4.	Pelayanan dari PT. Serasi Shipping Indonesia yang cepat tanggap tanpa menyita banyak waktu	14	10	3	2	1	124	3,93
5.	Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling	13	9	2	5	1	118	3,83

	memberikan sikap yang baik dan professional							
6.	Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling mengikuti peraturan yang berlaku	16	9	3	1	1	128	3,93
7.	Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling berpartisipasi	16	9	3	1	1	128	4,26
Dimensi Keuangan								
8.	Tarif jasa keagenan dari PT. Serasi Shipping Indonesia sesuai peraturan pemerintah.	12	9	4	2	3	115	4,43
Dimensi Memberi Hak Ulasan								
9.	Pengguna jasa keagenan diberikan hak untuk complain	17	6	5	1	1	127	4,26
10.	Pengguna jasa keagenan berharap mendapatkan pelayanan yang sesuai	13	9	2	5	1	118	4,13
Jumlah		143	85	33	25	14	1.218	4,06

Variable Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan terdiri dari sepuluh indikator yaitu pelayanan yang memuaskan, jaringan yang begitu luas, citra perusahaan yang baik, cepat tanggap, karyawan dan konsumen bersikap professional, karyawan dan konsumen mengikuti peraturan yang ada, ketersediaan kerjasama antar karyawan dan konsumen, standar harga jasa keagenan,

konsumen dapat mengajukan complain, konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai

Berdasarkan responden terhadap pernyataan untuk kepuasan pengguna jasa keagenan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili dimensi Tangible (bukti langsung), Responsiveness (tanggap), Keuangan, Memberi Hak Ulasan. Dimensi terendah terdapat pada dimensi responsiveness dengan item indikator pernyataan Y1.5 “cepat tanggap” dengan rata - rata sebesar 3,83 nilai ini berada pada kategori rendah. Sedangkan, untuk Tangible (bukti langsung), Responsiveness (tanggap), Keuangan, Memberi Hak Ulasan harus tetap dipertahankan dalam hal pelayanan jasa keagenan yang sudah berjalan dengan baik.

### 3. Uji Validitas

Dalam menguji signifikansi perlu dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $n$ ,  $n$  yang dimaksud dalam hal ini adalah jumlah keseluruhan responden, dengan menggunakan distribusi nilai  $r_{tabel}$  signifikansi 5%. Dalam hal ini pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  sebesar 0,361 didapatkan dari jumlah keseluruhan responden peneliti, jumlah responden peneliti sebesar 30 orang. Apabila hasil dari  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,361 maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

#### a. Uji Validitas Variabel X

**Tabel 4.29**

**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X)**

<b>No. Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math> 5% (30)</b>	<b>Hasil SPSS</b>
X1.1	0,663	0,361	<b>VALID</b>
X1.2	0,439	0,361	<b>VALID</b>
X1.3	0,663	0,361	<b>VALID</b>
X1.4	0,914	0,361	<b>VALID</b>
X1.5	0,778	0,361	<b>VALID</b>
X1.6	0,914	0,361	<b>VALID</b>
X1.7	0,439	0,361	<b>VALID</b>
X1.8	0,663	0,361	<b>VALID</b>

X1.9	0,914	0,361	<b>VALID</b>
X1.10	0,818	0,361	<b>VALID</b>

Pada tabel di atas didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,361. Dan setelah dibandingkan dengan  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibuktikan bahwa semua pernyataan valid.

b. Uji Validitas Variabel Y

**Tabel 4.30**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)**

<b>No. Pernyataan</b>	<b><math>r_{\text{hitung}}</math></b>	<b><math>r_{\text{tabel 5\%}}</math> (30)</b>	<b>Hasil SPSS</b>
Y1.1	0,911	0,361	<b>VALID</b>
Y1.2	0,826	0,361	<b>VALID</b>
Y1.3	0,465	0,361	<b>VALID</b>
Y1.4	0,858	0,361	<b>VALID</b>
Y1.5	0,911	0,361	<b>VALID</b>
Y1.6	0,377	0,361	<b>VALID</b>
Y1.7	0,377	0,361	<b>VALID</b>
Y1.8	0,826	0,361	<b>VALID</b>
Y1.9	0,465	0,361	<b>VALID</b>
Y1.10	0,911	0,361	<b>VALID</b>

Pada tabel di atas didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,361. Dan setelah dibandingkan dengan  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibuktikan bahwa semua pernyataan valid.

#### 4. Uji Reliabilitas

Untuk dapat menguji reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan disetiap variabel perlu dilakukan pengujian dengan menggunakan komputer dengan program SPSS 26 dengan rumus Cronbach's Alpha.

a. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X)

**Tabel 4.31**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,898	10

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,898 yaitu diatas nilai reliabel sebesar 0,6, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

b. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)

**Tabel 4.32**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	10

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,889 yaitu diatas nilai reliabel sebesar 0,6, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

**5. Uji Regresi Linier Sederhana**

Regresi linier sederhana ialah memiliki 1 variabel dependen dan 2 atau lebih variabel independent yang beregresi.

**Tabel 4.33**

**Regresi X terhadap Y**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.406	3.346		-.420	.025
Pelayanan Jasa Keagenan (X)	1.010	.079	.924	12.751	.000
Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)					

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26 diperoleh a sebesar -1.406 dan b sebesar 1.010 bentuk dari persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = -1.406 + 1.010X_1$$

Dilihat dari persamaan regresi tersebut bahwa pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan adalah berlawanan (negatif), hal tersebut dapat ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b yang menunjukkan angka positif sebesar 1.010 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan pelayanan jasa keagenan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pengguna jasa keagenan sebesar 1.010. Demikian pula sebaliknya, jika pelayanan jasa keagenan mengalami penurunan maka kepuasan pengguna jasa keagenan akan cenderung mengalami penurunan sebesar 1.010. Dan nilai koefisien a (intercept) adalah sebesar -1.406 yang mempunyai arti apabila tidak terdapat pelayanan jasa keagenan, maka diperkirakan kepuasan pengguna jasa keagenan berkurang sebesar -1.406 satuan.

## 6. Uji Koefisien Determinasi

Merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Rumus yang digunakan dalam koefisien penentu ialah :

$$Kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$$Kp = \text{Koefisien positif}$$

$$r = \text{Koefisien korelasi X dan Y}$$

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,924)^2 \times 100\% \\ &= 85,3 \, \% \end{aligned}$$

**Tabel 4.34**

### Koefisien Determinasi X Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 <sup>a</sup>	.853	.848	3.206

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Jasa Keagenan

Berdasarkan Tabel 4.34 Hasil analisis korelasi linier dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,924 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan. Hal ini dibuktikan dengan nilai R (0,924) berkisar antara 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 berarti hubungannya semakin kuat, jika semakin mendekati nilai 0, maka hubungannya semakin lemah.

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh angka R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,853 atau (85,3%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (pelayanan jasa keagenan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna jasa keagenan) sebesar 85,3%, sedangkan sisanya sebesar 14,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 7. Pengujian Hipotesis

### a. Pengujian Hipotesis (Uji T)

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

**Tabel 4.35**

**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.406	3.346		-0.420	0.678
Pelayanan Jasa Keagenan	1.010	0.079	0,924	12.751	0.000

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)

$$\begin{aligned}t \text{ tabel} &= t (n-k-1) \\&= t (30 - 1 - 1) \\&= 28 \\&= 2,048\end{aligned}$$

**Keterangan :**

n : Jumlah sampel / responden

k : Jumlah variabel X

Berdasarkan tabel 4.34 dapat diketahui variable Pelayanan Jasa Keagenan 12,751 lebih besar daripada t tabel 2,048, selain itu nilai signifikansinya adalah 0,000 lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya variasi variable independen dapat menjelaskan variabel dependen dan ada pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa keagenan (X1) terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kegenan (Y) pada PT. Serasi Shipping Indonesia.

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.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan pada PT. Serasi Shipping Indonesia, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Jasa Clearance In dan Clearance Out Keagenan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan kapal, dimana  $t$  hitung untuk  $X$  sebesar 12,751 lebih besar dari  $t$  tabel 2,048 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Sehingga  $H_1$  yang menyatakan Pelayanan Jasa Clearance In dan Clearance Out Keagenan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa keagenan kapal diterima. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,853 atau (85,3%) dan dinyatakan kuat. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (pelayanan jasa clearance in dan clearance out keagenan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna jasa keagenan) sebesar 85,3%, sedangkan sisanya sebesar 14,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran yang penulis berikan yang berhubungan dengan pelayanan jasa keagenan berpengaruh terhadap pengguna jasa keagenan kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia, yaitu antara lain :

1. Berdasarkan responden terhadap pernyataan untuk pelayanan jasa clearance in dan clearance out keagenan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili dimensi Reliability (keandalan), Responsiveness (tanggap), Empathy (empati),

Kesesuaian Harapan. Dimensi terendah terdapat pada dimensi responsiveness dengan item indikator pernyataan X1.5 “pelayanan bersikap baik” dengan rata - rata sebesar 3,83 nilai ini berada pada kategori rendah. Untuk meningkatkan pelayanan yang bersikap baik kepada pengguna jasa, adapun cara yang dapat perusahaan berikan guna meningkatkan pelayanan dengan memberikan hukuman dan penghargaan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran atau prestasi dalam bekerja. Hal itu diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan dan motivasi bagi karyawan. Dan berdasarkan responden terhadap pernyataan untuk kepuasan pengguna jasa keagenan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili dimensi Tangible (bukti langsung), Responsiveness (tanggap), Keuangan, Memberi Hak Ulasan. Dimensi terendah terdapat pada dimensi responsiveness dengan item indikator pernyataan Y1.5 “cepat tanggap” dengan rata - rata sebesar 3,83 nilai ini berada pada kategori rendah. Untuk meningkatkan pelayanan yang cepat tanggap kepada pengguna jasa keagenan dengan cara, menjaga hubungan komunikasi secara intensif dan efektif, sebagai contoh pengguna jasa yang menanyakan status kapalnya kepada perusahaan, lalu dengan cepat perusahaan memberikan informasi yang diminta oleh pengguna jasa tanpa harus memerlukan waktu yang lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Amir, M Taufiq. 2005. Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Capt. R. P. Suyono, M.Mar, 2007, Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV, Jakarta.
- Engkos Kosasih, Hananto Soewedo. (2012), Manajemen Perusahaan Pelayaran. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Ervianto, W.I. 2002. Manajemen Proyek Konstruksi. Penerbit: Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua. penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2005). Etika Customer. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2014. Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan: PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : BumiAksara
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)”, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265-289.
- Pasolong Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. (2005). Skala Pengukuran Variable Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CVAlfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2013. *Prosedur Pendekatan Suatu Pendekatan Praktik*. Semarang: Rineka Cipta.
- Sunyoto, Suyanto 2011. Analisis regresi untuk uji hipotesis, Yogyakarta. Caps
- Tim Redaksi KBBI PB. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat). Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

# DAFTAR LAMPIRAN

## Lampiran 1

### Indikator Pernyataan Kuisioner

#### Variabel Independen: Pelayanan Jasa Keagenan

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa keagenan.					
2	Karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia cepat tanggap dalam melayani pengguna jasa keagenan.					
3	Kesiapan karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia dalam melayani pengguna jasa keagenan.					
4	Banyaknya keterampilan skill yang dimiliki karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.					
5	Sikap ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia.					
6	Kualitas pelayanan keagenan PT. Serasi Shipping Indonesia dapat memenuhi permintaan					
7	Pihak PT. Serasi Shipping selalu menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat					
8	Sikap kemauan untuk membantu yang tinggi oleh karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia kepada pengguna jasa keagenan.					
9	Jasa pelayanan yang diberikan sesuai kemauan pelanggan					
10	Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur					

**Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna Jasa keagenan**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Selama ini PT. Serasi Shipping Indonesia memberikan pelayanan jasa keagenan yang memuaskan dan sesuai keinginan					
2	PT. Serasi Shipping Indonesia mempunyai jaringan yang luas					
3	PT. Serasi Shipping Indonesia mempunya citra yang baik					
4	Pelayanan dari PT. Serasi Shipping Indonesia yang cepat tanggap tanpa menyita banyak waktu					
5	Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling memberikan sikap yang baik dan professional					
6	Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling mengikuti peraturan yang berlaku					
7	Karyawan dan pengguna jasa keagenan saling berpartisipasi					
8	Tarif jasa keagenan dari PT. Serasi Shipping Indonesia sesuai peraturan pemerintah.					
9	Pengguna jasa keagenan diberikan hak untuk complain					
10	Pengguna jasa keagenan berharap mendapatkan pelayanan yang sesuai					

**Lampiran 2**  
**Hasil Olah Data**  
**Tabel Deskripsi Data**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Jasa Keagenan	30	2	5	4,16	0,7518
Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan	30	2	5	4,06	0,8219
Valid N (listwise)	30				

**Tabel Uji Validitas dan Reabilitas**

**Variabel Independen: Pelayanan Jasa Keagenan**

<b>No. Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel 5%</sub> (30)</b>	<b>Hasil SPSS</b>
X1.1	0,663	0,361	<b>VALID</b>
X1.2	0,439	0,361	<b>VALID</b>
X1.3	0,663	0,361	<b>VALID</b>
X1.4	0,914	0,361	<b>VALID</b>
X1.5	0,778	0,361	<b>VALID</b>
X1.6	0,914	0,361	<b>VALID</b>
X1.7	0,439	0,361	<b>VALID</b>
X1.8	0,663	0,361	<b>VALID</b>
X1.9	0,914	0,361	<b>VALID</b>
X1.10	0,818	0,361	<b>VALID</b>

**Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan**

<b>No. Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel 5%</sub> (30)</b>	<b>Hasil SPSS</b>
Y1.1	0,911	0,361	<b>VALID</b>
Y1.2	0,826	0,361	<b>VALID</b>
Y1.3	0,465	0,361	<b>VALID</b>
Y1.4	0,858	0,361	<b>VALID</b>
Y1.5	0,911	0,361	<b>VALID</b>
Y1.6	0,377	0,361	<b>VALID</b>
Y1.7	0,377	0,361	<b>VALID</b>
Y1.8	0,826	0,361	<b>VALID</b>
Y1.9	0,465	0,361	<b>VALID</b>
Y1.10	0,911	0,361	<b>VALID</b>

**Variabel Independen: Pelayanan Jasa Keagenan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,898	10

**Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	10

**Tabel Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.406	3.346		-.420	.025
Pelayanan Jasa Keagenan (X)	1.010	.079	.924	12.751	.000

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)

**Tabel Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 <sup>a</sup>	.853	.848	3.206

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Jasa Keagenan

**Tabel Uji Hipotesis**

### Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.406	3.346		-0.420	0.678
Pelayanan Jasa Keagenan	1.010	0.079	0,924	12.751	0.000

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan (Y)