

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BUNKER*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
DI PT ATHALLA PUTRA CIPUNAGARA**

Oleh:

**FADZLU ABDURROZAO**

**NRP. 463200629**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BUNKER*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
DI PT ATHALLA PUTRA CIPUNAGARA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh:**

**FADZLU ABDURROZAQ**

**NRP. 463200629**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : FADZLU ABDURROZAQ  
**NRP** : 463200629  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BUNKER*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
DI PT ATHALLA PUTRA CIPUNAGARA

Jakarta, 02 Agustus 2024

**Pembimbing Utama**

Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP:19820306 200502 1 001

**Pembimbing Pendamping**

Jarot Delta Suanto, S.Si.T., M.M  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP : 19820717 200502 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Kalk

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

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : FADZLU ABDURROZAQ  
NRP : 463200629  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BUNKER*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
DI PT ATHALLA PUTRA CIPUNAGARA

Jakarta, 02 Agustus 2024

Ketua Penguji

M. YUSUF, SE., M. M

Penata Tk. I (IV/a)

NIP. 19591212 198403 1 007

D. 12544

Anggota Penguji

SARI KUSUMA NINGRUM, SS.,

M. HUM

Penata Tk. I (III/c)

NIP. 19730306 199803 1 004

H. 031593

Anggota Penguji

Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr

Penata Tk. I (III/d)

NIP : 19820306 200502 1 001

Mengetahui ketua jurusan KALK

Dr. Vidva Selasdini, S. Si.T., M.M.Tr.

Penata TK.I (III/d)

NIP.19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran – Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah – Nya yang telah memberikan berkat dan penyertaan - Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini penulis mengambil bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK), berusaha menyusun skripsi ini dengan judul :

### **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BUNKER* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT ATHALLA PUTRA CIPUNAGARA”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan wajib bagi taruna dapat menyelesaikan program studi Diploma IV program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Penyusunan skripsi ini didasari oleh pengalaman penulis ketika melakukan praktek darat di PT Athalla Putra Cipunagara.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik ditinjau dari cara penyajian penulisan, materi, serta dalam penggunaan Bahasa, mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Akan tetapi dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merangkai skripsi ini dengan sebaik – baik nya. Pada kesempatan ini penullis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi dapat disusun, Terutama kepada, Yth :

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,Mar selaku Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Seladini, S.Si.t., M.M.Tr. selaku Kepala Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan.
3. Bapak Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr. selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan waktu untuk membimbing materi skripsi ini.
4. Bapak Jarot Delta Susanto, S.Si.T., M.M. Selaku dosen pembimbing penulisan yang telah memberikanc waktu untuk membimbing proses penulisan skripsi ini.
5. Kepada Seluruh Dosen, Staf Pengajar, Perwira, Instruktur Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah membimbing dan mendidik penulis selama dalam masa perkuliahan.

6. Kepada keluarga yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasi penulis. Orang tua penulis, Abi Sujanto dan Umi Endang Sulasminingsih terimakasih atas kasih sayang, do'a, dan dukungan baik secara moral maupun materil yang diberikan sampai saat ini, yang telah mendidik saya dari saya lahir hingga saat ini terimakasih atas sema kesabaran dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
7. Kepada kakak-kakak penulis Nafi Al Anshory, Rofi Al Anshory, Dafi Al Anshory dan Syafi Al Anshory, terimakasih sudah banyak memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Kepada seluruh karyawan PT Athalla Putra Cipunagara yang telah memberi waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek darat di perusahaan ini.
9. Kepada teman susah dan bahagia penulis Qonita Azzahra Salsabila yang telah memberikan semangat penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada seluruh angkatan 63 yang selalu hadir disaat susah dan senang, yang telah semangat disegala keadaan.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa setiap manusia tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar dimasa mendatang penulis dapat menjadi lebih baik lagi. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan di bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

Jakarta, 02 Agustus 2024

Fadzlu Abdurrozaq

NRP. 463200629

# DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH .....	4
C. BATASAN MASALAH.....	5
D. RUMUSAN MASALAH.....	5
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	5
F. SISTEMATIKA PENULISAN .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL.....	7
B. TEORI.....	9
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	35
D. HIPOTESIS .....	35
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	36
B. METODE PENDEKATAN.....	36
C. SUMBER DATA.....	38
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	39
E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING.....	42
F. TEKNIK ANALISIS DATA .....	43
<b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. DESKRIPSI DATA.....	48
B. ANALISIS DATA.....	52

C. PEMECAHAN MASALAH.....	74
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Variabel X dan Y .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT ATHAMARA GROUP .....	49

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	40
Tabel 3.2	Intrumen Indikator Kualitas Pelayanan (X) .....	40
Tabel 3.3	Intrumen Indikator Pengguna Jasa (Y).....	41
Tabel 3.4	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	45
Tabel 4.1	Tabel Perusahaan Klien PT. Athalla Putra Cipunagara .....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	52
Tabel 4.5	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.1 .....	53
Tabel 4.6	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.2.....	53
Tabel 4.7	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.3.....	54
Tabel 4.8	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.4.....	54
Tabel 4.9	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.5.....	55
Tabel 4.10	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.6.....	55
Tabel 4.11	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.7.....	56
Tabel 4.12	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.8.....	56
Tabel 4.13	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.9.....	57
Tabel 4.14	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.10.....	57
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden pada Varibel Kualitas Pelayanan (X) .....	58
Tabel 4.16	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.1.....	60
Tabel 4.17	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.2.....	60
Tabel 4.18	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.3.....	61
Tabel 4.19	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.4.....	61
Tabel 4.20	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.5.....	62
Tabel 4.21	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.6.....	62
Tabel 4.22	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.7.....	63
Tabel 4.23	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.8.....	63
Tabel 4.24	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.9.....	64
Tabel 4.25	Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.10.....	65

Tabel 4.26	Rekapitulasi Hasil jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	65
Tabel 4.27	Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X).....	68
Tabel 4.28	Hasil uji validitas variabel Pengguna Jasa (Y).....	68
Tabel 4.29	Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y.....	69
Tabel 4.30	Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	70
Tabel 4.31	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.....	70
Tabel 4.32	Hasil koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.33	Hasil uji regresi linear.....	72
Tabel 4.34	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Coefficients <sup>a</sup> .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Pernyataan Variabel X
LAMPIRAN 2	Pernyataan Variabel Y
LAMPIRAN 3	Tabulasi Data Kuesioner Variabel X
LAMPIRAN 4	Tabulasi Data Kuesioner Variabel Y
LAMPIRAN 5	Ship Particulars SPOB Cupunagara
LAMPIRAN 6	Ship Particulars SPOB Pulomas Lancar
LAMPIRAN 7	Ship Particulars SPOB Pulomas Jaya
LAMPIRAN 8	Ship Particulars SPOB Sakina
LAMPIRAN 9	Ship Particulars SPOB Khaira
LAMPIRAN 10	Ship Particulars SPOB Athamara
LAMPIRAN 11	R Tabel
LAMPIRAN 12	T Tabel
LAMPIRAN 13	Dokumentasi Kegiatan Bunker LPGC Gas Patra
LAMPIRAN 14	Dokumentasi Kegiatan Bunker Serang Jaya Pertamina
LAMPIRAN 15	Dokumentasi Kegiatan Bunker TB Garuda Mas
LAMPIRAN 16	Dokumentasi Kegiatan Bunker TB Medelin 2
LAMPIRAN 17	Dokumentasi Kegiatan Bunker KN Trisula
LAMPIRAN 18	Dokumentasi Kegiatan Bunker Mini Lhoknga
LAMPIRAN 19	Dokumentasi Kegiatan Bunker MV Homanzan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Negara Indonesia sebagai salah satu Negara berkembang yang sedang melaksanakan pembangunan di bidang ekonomi maupun bidang lainnya yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan bahan bakar minyak. Dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat maka kebutuhan akan bahan bakar minyak juga semakin bertambah. Kapal merupakan sarana transportasi laut untuk melakukan perpindahan barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, aman, baik dalam maupun luar negeri. Peranan pengangkutan sangat penting bagi kehidupan sosial ekonomi penduduk Indonesia. Dengan tercapainya peranan pengangkutan, masyarakat Indonesia dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kemajuan teknologi yang berkembang dengan pesat karena pengangkutan berperan sekali dalam menciptakan suatu pola distribusi nasional yang dinamis.

Perusahaan yang penulis jadikan penelitian adalah PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2003 diawali dengan berdirinya PT Surya Delta Andhini (SDA) pada tanggal 25 Agustus 2003. Sejak awal berdiri SDA telah bergerak di bidang agen penjualan BBM dan BunkerService untuk perusahaan-perusahaan pelayaran. Seiring dengan perkembangan usaha perusahaan, pada tanggal 12 Agustus 2009 didirikanlah PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sebagai perusahaan pelayaran yang memiliki armada kapal Self Propeller Oil Barge (SPOB). Tanggal 19 Agustus 2010 PT 0041thamara Maritimindo International didirikan sebagai bentuk ekspansi ATHAMARA Group yang bergerak di bidang agen pelayaran. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang bahan bakar minyak maka perusahaan ini harus memiliki kualitas pelayanan bunkering yang berkualitas bagus untuk dapat bersaing, bertahan, dan berkembang dari perusahaan perusahaan lainnya.

BBM sendiri merupakan singkatan dari Bahan Bakar Minyak. Istilah ini sering digunakan untuk menyebut bahwa bahan bakar yang biasanya digunakan pada mobil dan sepeda motor. Padahal BBM tidak hanya digunakan pada mobil dan motor saja. Beberapa jenis Bahan Bakar Minyak bahkan digunakan untuk jenis kendaraan lain seperti pesawat terbang dan kapal. Athamara Group menyediakan layanan 24 jam untuk memasok, mengangkut, mengantar dan membongkar bahan bakar ke lokasi pengisian Bahan Bakar Minyak pelanggan dan mengelola seluruh proses dan kelengkapan yang disyaratkan di setiap pelabuhan atau daerah lain yang sulit dijangkau. Athamra Group sudah memiliki sertifikat transportasi Bahan Bakar yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Minyak & Gas Republik Indonesia.

Transportasi air salah satunya kapal laut memiliki banyak kegunaan baik sebagai kendaraan manusia maupun untuk mengantar barang. Kapal laut bisa berjalan di atas air dengan menggunakan bahan bakar. Bahan bakar kapal laut ini adalah sumber tenaga utamanya untuk berjalan. Bahan bakar kapal laut jenisnya sangat banyak dan memiliki fungsi sebagai tenaga penggerak mesin. PT Pelayara Athalla Putra Cipunagara adalah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi Bahan Bakar Bunker Kapal. Banyaknya perusahaan distribusi Bahan Bakar Bunker Kapal di Indonesia menjadi acuan bagi perusahaan ini untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menambah kualitas yang diberikan kepada pelanggan. Tumbuhnya persaingan menyebabkan kegiatan sosialisasi sangat berperan dalam meningkatkan penjualan oleh karena itu sosialisasi merupakan penghubung antara produsen dan konsumen. Sosialisasi sangatlah penting karena berbagai alasan yang berkontribusi pada kesuksesan individu dan organisasi secara keseluruhan. Sosialisasi membantu meningkatkan penjualan ke perusahaan kapal lain agar perusahaan yang dimiliki bisa dikenal banyak perusahaan kapal. Tujuan utama sosialisasi meningkatkan penjualan perusahaan dan dapat merangsang minat konsumen dan mendorong pembelian. Sosialisasi dapat membangun loyalitas pelanggan dan konsumen yang merasa mendapatkan nilai tambah dari produk atau layanan mungkin lebih cenderung kembali dan berbicara positif tentang perusahaan tersebut.

Hambatan-hambatan yang sering penulis temui terkait kualitas pelayanan distribusi Bahan Bakar Bunker ini antara lain banyaknya perusahaan distribusi Bahan Bakar Kapal yang ada di Indonesia ini. Kurangnya sosialisasi distribusi ke perusahaan kapal lain juga menjadi kendala di perusahaan ini mengakibatkan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan distribusi Bahan Bakar Bunker yaitu kurangnya

ketelitian karyawan untuk memanfaatkan hal ini dan cara sosialisasi atau promosi untuk menarik konsumen agar menggunakan jasa distribusi Bahan Bakar Bunker milik PT Athalla Putra Cipunagara. Dari penjelasan diatas dapat diartikan dalam pelayanan jasa selalu ada interaksi antara penjual dan pembeli meskipun pihak-pihak tidak selalu menyadarinya. Faktor sosialisasi sangatlah penting bagi perusahaan distribusi Bahan Bakar Bunker agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan jasa terhadap konsumen. Pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas manusia yang tidak terwujud yang menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan secara baik

Hambatan-hambatan itu menjadi catatan penting bagi perusahaan karena berpengaruh dalam kualitas pelayanan pelanggan. Seberapa cepat dan efisiensi perusahaan dalam merespon hal tersebut maka akan bisa membantu kualitas pelayanan menjadi baik. Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten dapat diandalkan dan sesuai apa yang di inginkan pelanggan. Jaminan bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan aman dan dapat dipercaya. Sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, baik secara fisik maupun melalui saluran komunikasi. Pemahaman yang baik terhadap hal tersebut membantu perusahaan mengelola dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas dan reputasi perusahaan.

Terjadi tidak stabilnya *bunkering* yang dialami perusahaan PT Athalla Putra Cipunagara. Hambatan-hambatan di atas menyebabkan proses *bunkering* tidak stabil setiap tahunnya. Adapun juga ketika persaingan meningkat perusahaan mengalami tekanan untuk menurunkan harga atau meningkatkan upaya pemasaran untuk mempertahankan atau meningkatkan pasar mereka. Jika produk atau layanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan atau mengalami masalah kualitas dapat mengakibatkan penurunan penjualan. *Bunkering* menurut IMO (*International Maritime Organization*) adalah proses pengisian bahan bakar berat atau bahan bakar ringan ke dalam kapal. UNCATD (*United Nation Conference on Trade and Development*) menyatakan bahwa *bunkering* adalah operasi transfer bahan bakar dari sumber ke kapal dan dapat melibatkan transfer dari kapal ke kapal atau melalui fasilitas darat. Menurut BIMCO (*Baltic and International Maritime Council*) *bunkering* adalah proses transfer bahan bakar dari penyedia bahan bakar ke kapal dan dapat terjadi di laut atau di darat. IBIA (*The International Bunker Industry Association*) menjelaskan *bunkering* adalah sebagai pengisian bahan bakar ke kapal

dan proses ini mencakup beberapa tahap, mulai dari pemesanan bahan bakar hingga penyampaian dan pembayaran.

PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara adalah perusahaan pelayaran yang juga menyalurkan bahan bakar berupa HSD (*High Speed Diesel*) dan MFO (*Marine Fuel Oil*) untuk perusahaan pelayaran dan industri dengan memiliki izin sebagai *Mobile Bunker Agent* (MBA) dari PT PERTAMINA (Persero). Dalam kegiatan tersebut maka perusahaan telah memiliki armada kapal dengan berbagai ukuran, dengan total tonnage 4.000Ton. PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara telah menerapkan system manajemen mutu berdasarkan standar internasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui ISO 9000:2008 "*Quality Management*". PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara telah memiliki Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL), memiliki armada kapal yang dapat disewakan baik dengan system Time Charter maupun spot charter, sebagai sarana angkut bahan bakar minyak, minyak mentah dan lain-lain. Maka penulis mencoba mengangkat permasalahan dalam judul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BUNKER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT ATHALLA PUTRA CIPUNAGARA"**.

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara. Terjadinya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ini yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan atau pengguna jasa yang diberikan oleh perusahaan.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas. Penulis mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa
2. Kurangnya kepuasan pelanggan di PT Athalla Putra Cipunagara
3. Kurangnya sosialisasi penjualan bahan bakar bunker ke perusahaan pelayaran
4. Tidak stabilnya penjualan bahan bakar bunker di perusahaan Athalla setiap tahunnya
5. Tidak optimalnya Bunkering PT Athalla Putra Cipunagara setiap tahunnya

### **C. BATASAN MASALAH**

Dalam penyusunan skripsi ini dapat melakukan pembatasan untuk mengkaji mengenai:

1. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa
2. Kurangnya kepuasan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara

### **D. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Athalla Putra Cipunagara
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan bunker terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara?

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

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

- a. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Athalla Putra Cipunagara
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan bunker terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara

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

##### **a. Bagi Pembaca**

Dapat memberikan informasi bagi pembaca khususnya kepada perusahaan-perusahaan pelayaran yang terkait dibidang Distribusi Bahan Bakar Bunker Kapal dan dapat dijadikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam menentukan kinerja karyawan.

##### **b. Bagi penulis**

Semoga penelitian ini menjadi awal bagi penulis untuk memulai sesuatu khususnya di dunia kerja dan menjadi tambahan ilmu serta wawasan yang didapatkan selama praktek darat.

##### **c. Bagi STIP JAKARTA**

Sebagai tambahan ilmu dan referensi yang bisa digunakan bagi semua pihak yang membaca skripsi ini khususnya warga STIP Jakarta.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulis menggunakan sistematika penulisan sesuai standar yang digunakan, makapenulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang perusahaan, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembahasan masalah, dan sistematika penulisan. Isi dari latar belakang adalah sedikit penjelasan tentang perusahaan dan pemilihan judul yang akan di angkat oleh sang penulis. Rumusan masalah berisi masalah yang di teliti. Sedangkan tujuan dan manfaat penelitian berisikan tentang inti tujuan mengapa skripsi ini dibuat dan alasan skripsi ini dibuat.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori dibuat penulis guna untuk pondasi yang dilakukan untuk mendukung sebuah penelitian. Berisikan tentang tinjauan pusaka dan kerangka pikiran serta konsep untuk mendukung judul penelitian. Disisi lain memberikan pemahaman teoritis tentang konsep-konsep yang menjadi focus penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Menganalisis dan mengumpulkan data guna untuk menguji hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah tujuan dari dibentuknya metode penelitian ini

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan temuan-temuan penelitian dan menguraikan makna PT Athalla Putra Cipunagara sebagai objek penelitian analisis dan serta pembahasan masalah jadi hasil penelitian dan pembahasan ini menjadi sangatlah penting.

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

Bagian kesimpulan dan saran ini bertujuan merangkum isi dari skripsi yang ditulis sang penulis. Kesimpulan dan saran berisikan penjelasan singkat skripsi, dan memberikan rekomendasi atau saran untuk pengembangan penelitian di masa yang akan datang

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Definisi operasional merujuk pada cara yang spesifik dan terukur untuk mengukur atau menentukan suatu konsep atau variabel dalam konteks penelitian atau pengukuran. Ini mencakup langkah-langkah konkret atau tindakan yang diperlukan untuk mengoperasionalkan suatu konsep sehingga dapat diukur atau diamati secara empiris. Dengan kata lain, definisi operasional mengubah konsep abstrak menjadi sesuatu yang dapat diukur atau diobservasi dengan jelas.

Kerlinger (1973): Menurut Kerlinger, definisi operasional yaitu penyusunan dan penetapan tindakan atau prosedur yang harus diambil untuk mengukur suatu konsep. Selltitz, Jahoda, Deutsch, dan Cook (1963): Mereka mendefinisikan definisi operasional sebagai transformasi konsep konseptual ke dalam konsep operasional dengan memberikan definisi operasional, yaitu pernyataan yang menjelaskan tentang bagaimana suatu konsep dapat diukur. Monette, Sullivan, dan DeJong (2002): Dalam bukunya "*Applied Social Research*," mereka menyatakan bahwa definisi operasional adalah "penjelasan tentang bagaimana suatu konsep tertentu diukur dan diberi nilai. Suharsimi Arikunto (2002): Arikunto, seorang ahli metode penelitian, menyatakan bahwa definisi operasional adalah "pengertian dari konsep-konsep yang akan diukur secara operasional atau langkah-langkah teknis untuk mengukur konsep yang masih bersifat abstrak."

Pada bab ini menjelaskan rangkuman atau analisis dari literature atau sumber-sumber informasi yang relevan dengan topik penelitian dan kajian tertentu. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah memberikan pemahaman yang mendalam tentang teori-teori terkait dan perkembangan terkini dalam bidang yang sedang yang dite

## 1. Pengaruh

Pengaruh yaitu merujuk pada kemampuan atau kekuatan untuk mempengaruhi orang lain. Ini bentuk interaksi yang melibatkan perubahan atau pengaruh terhadap keyakinan seseorang atau perusahaan. Pengaruh itu bisa bersifat positif atau negatif dan perusahaan bisa mempengaruhi pandangan atau tindakan perkembangan suatu hal. Konsep-konsep yang terkait dalam unsur “pengaruh” ialah :

### a. Perubahan

Seseorang atau perusahaan yang memiliki pengaruh mungkin dapat memberikan perbedaan dalam cara orang lain berpikir dan bertindak.

### b. Kemampuan mempengaruhi

Kemampuan untuk merubah atau membentuk pemikiran, sikap, dan tindakan orang lain. Dapat dilakukan banyak cara seperti kepemimpinan, kekuasaan, dan komunikasi.

### c. Sosial dan budaya

Berpengaruh juga terhadap budaya masyarakat. Nilai – nilai dan norma dan trend di masyarakat dapat mempengaruhi individu atau perusahaan.

### d. Kepemimpinan

Dalam konteks kepemimpinan pengaruh adalah sifat seorang pemimpin untuk memotivasi dan membimbing anggotanya serta bisa mempengaruhi perusahaan dan masyarakat.

Pengaruh menurut Hugiono dan Poerwantana adalah dorongan atau bujukan yang bersifat membentuk atau merupakan suatu efek. Sedangkan menurut Surakhmad menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan gejala dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang di sekelilingnya. Jadi pengaruh dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi sekitarnya. Dengan hal ini pengaruh condong kedalam sesuatu yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang atau lebih tepatnya pada karyawan untuk menuju kearah yang lebih positif

## 2. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2013: 99) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang 21 berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Atep Adya Brata (2003: 36) menyatakan bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukuran nya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

## 3. **Bunker**

Menurut Arditiya (2020) *bunker* adalah penyediaan bahan bakar untuk digunakan oleh kapal dan termasuk logistik kapal memuat bahan bakar dan mendistribusikannya di antara tangki bunkering yang tersedia, salah satu kegiatan rutin kapal dalam kehidupan sehari-harinya adalah melakukan *bunkering* istilah khusus yang di pakai untuk mengisi bahan bakar. Bunker kapal harus sesuai dengan tujuan penggunaan bunker dalam arti bahwa bunker kapal tersebut dapat di pergunakan secara aman baik untuk mesin induk atau mesin-mesin lainnya sebagai penggerak kapal tanpa menyebabkan terjadinya kerusakan pada mesin tersebut

## 4. **Kepuasan Pengguna Jasa**

Menurut Kotler (2015) arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).

# B. TEORI

## 1. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni

Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggandengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Leon G Schiffman (2015: 139) menyatakan bahwa *it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed.* Yang artinya bahwa lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi Kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi.

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2013: 99) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang 21 berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Atep Adya Brata (2003: 36) menyatakan bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukuran nya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Berdasarkan lima teori di atas maka dapat diambil bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

Menurut Gronroos (1984), membedakan antara kualitas teknis dan kualitas fungsi pelayanan. Kualitas teknis berkaitan dengan apa yang sebenarnya diberikan kepada pelanggan, sementara kualitas fungsi berkaitan dengan bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Berry dan Parasuraman (1991), mereka mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, kompetensi, keberlanjutan, akses,

keamanan dan komunikasi. Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu pelayanan memenuhi atau target yang diharapkan. Kualitas pelayanan melibatkan

beberapa aspek yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Kotler (2008:23) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayaninya maupun yang dilayani. Menurut Fandy Tjiptono (2012) pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui oleh pelanggan.

Menurut Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

Menurut Jiptono dan Chandra (2019), kualitas layanan merupakan sebagai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurut Paraskevas (2020), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut Andri (2018), kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, tapi untuk memahami bagaimana mengoreksi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah.

Hermawan (2018), kualitas layanan berupa rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan ini perusahaan menyediakan layanan dan membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha yang paling terpenting perilaku karyawan dalam sikap keahlian dan menyampaikan informasi. Dengan demikian jika tingkat kualitas pelayanan tinggi maka akan bisa berdampak kepada kepuasan pelanggan.

Kotler menjelaskan kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja untuk meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi, sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan, (Panjaitan dan Yulianti 2018). Kualitas pelayanan bisa dapat memotivasi pelanggan untuk berkomitmen pada produk dan layanan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satu factor penting dalam mempertahankan pelanggan dalam kebutuhan pasar.

Menurut Kasmir (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Suryani (2017) Kualitas Pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Sangadji & Sopiha (2013) Indikator Kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 (lima) diantaranya : Keandalan, Responsibilitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik.

Menurut Tjiptono (Aditya, 2011 : 23) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan yang beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan layanan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Ada 5 dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2009 : 111) diantaranya adalah bukti fisik ( *Tangibles* ) berfokus pada elemen-elemen yang mempresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Keandalan ( *Reliability* ) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan , sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Ketanggapan ( *Responsiveness* ) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat ( *responsif* ) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan kecurtanan dari para pelanggan. Jaminan ( *Assurance* ) yaitu kemampuan untuk

melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Empati (*Empathy*) yaitu menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono (2017: 129) menyatakan bahwa setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini: *transcendental approach*, *product-based approach*, *user based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value based approach*.

a. *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui 22 pengallaman didapatkan dari esposur berulang kali (*repeated exposure*). Misalkan produk atau jasa seni musik, drama, lukis, tari dan rupa.

b. *Product based approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

Misalkan produk laptop yang memiliki spesifikasi mikro prosesor, kapasitas memori, RAM, fitur tambahan (Wifi, web cam), harga, ukuran dan berat yang berbeda- beda.

c. *User based approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum

yang dirasakan nya. Misalkan masakan atau makanan manis, asin, pedas, dan bersantan memiliki penggemarnya masing-masing.

d. *Manufacturing based approach*

Persepektif ini bersifat supply based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas 23 sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirement*).

e. *Value based approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja terbaik atau yang sepadan dengan harga yang di bayarkan. Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Contohnya, mobil ekonomis berkualitas berbeda dengan mobil mobil mewah yang berkualitas.

Menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013: 101) menyatakan bahwa model kualitas jasa di identifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut adalah:

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yaitu adanya peredaaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi 24 mengenai ketidaklayakan, tdak memadainya standardisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor berikut:
  - 1) Ambiguitas pesan, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer dan tetap bisa memuaskan pelanggan
  - 2) Konflik pesan, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
  - 3) Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya.
  - 4) Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.

- 5) Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainay sistem penilaian dan sistem imbalan.
  - 6) Kontrol yang dirasakan (*perceived control*), yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
  - 7) Kerja tim (*team work*), yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan untuk memuaskan pelanggan secara bersama-sama danterpadu.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan atas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang di buat oleh perusahaan mengenai komunikasi pemasaran. 25 5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, yaitu adanya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan akan memperoleh itra dan dampak positif.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Arni Purwani dan RahmaWahdiniwaty (2017: 65) adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- b. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- d. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
- e. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013: 100) menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah:

- a. Kendalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

- c. Jaminan (*assurances*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- d. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadimm dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
- e. Produk fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

## 2. Bunker

Agar kapal bisa melakukan pengiriman antardaerah, kapal perlu melakukan *bunker* atau *bunkering*. Karena *bunkering* ini adalah sebuah istilah untuk pengisian bahan bakar kapal. Dalam industri perminyakan, kapal menjadi suatu alat transportasi yang sangat penting. Agar sebuah kapal siap untuk berlayar dan kapal perlu mengisi bahan bakar. Namun, ternyata pengisian bahan bakar kapal tidak hanya melalui proses yang sembarangan. Bunker atau bunkering adalah sebuah kegiatan di dalam kapal dengan tujuan untuk mengisi bahan bakar kapal. Secara sederhananya bunker merupakan kegiatan mengisi bahan bakar kapal. Bahan bakar kapal itu bisa berupa (*marine fuel oil*), solar, ataupun minyak diesel.

Proses bunkering kapal membutuhkan kapal pengisi bahan bakar Kapal SPOB (*Self Propelled Oil Barge*) dan pelabuhan sebagai tempat berlabuh. Beda dengan pengisian kendaraan lainnya di SPBU, proses bunkering kapal lebih memerlukan perhatian mengenai keamanan dan keselamatannya. Oleh karena banyaknya jumlah bahan bakar yang harus berpindah dalam proses bunkering yang ada di laut dan memungkinkan banyak bahaya yang bisa terjadi. Tanpa adanya prosedur bunkering, proses bunkering bisa saja menyebabkan tumpahan minyak di laut dan bahkan ledakan pada kapal.

### a. Proses *bunkering* kapal

Proses pengisian bahan bakal kapal memerlukan beberapa prosedur yang sangat penting. Ada empat tahap prosedur bunkering kapal yang harus menjadi perhatian yaitu mulai dari persiapan awal, *pre-bunkering*, selama proses bunkering, sampai setelah bunkering. Empat tahap prosedur

bunkering harus ditaati perusahaan Kapal SPOB maupun perusahaan Kapal lainnya untuk meminimalisir kecelakaan yang mungkin terjadi. Berikut ini adalah penjelasan mengenai keempat tahap prosedur untuk lebih memahami apa saja prosedurnya saat pengisian bahan bakar kapal

#### 1) Persiapan Awal

- a) Rapat para petugas yang akan melaksanakan proses *bunkering* agar tidak ada salah komunikasi. Setidaknya, rapat itu membahas enam hal, yaitu, tangki yang kosong, jumlah bahan bakar yang akan berpindah, alur pengisian, prosedur keselamatan, prosedur darurat apabila ada tumpahan minyak, dan tanggung jawab dari masing-masing petugas.
- b) Pemeriksaan dan penghitungan tangki yang akan diisi oleh Kepala Kamar Mesin
- c) Mengosongkan beberapa tangki bahan bakar dan mentransfer bahan bakar dari satu tangki ke tangki lainnya apabila diperlukan. Tujuannya adalah untuk mencegah ketidakcocokan antara bahan bakar lama dengan bahan bakar baru.
- d) Menyediakan pencahayaan yang memadai di bunker dan *sounding position*.
- e) Memastikan ada tanda dilarang merokok di dekat *bunker station*.
- f) Petugas dalam proses bunkering harus memahami komunikasi di atas kapal, tanda-tanda atau sinyal untuk menghentikan proses bunkering antara petugas yang terlibat.
- g) Memastikan semua *deck scuppers* dan semua *trays* telah terpasang.
- h) Memeriksa dan memastikan alarm dan *fire fighting* berfungsi dengan baik.
- i) Memastikan bendera atau lampu berwarna merah berkibar di tiang *mast*.
- j) Memeriksa dan memastikan semua perlengkapan SOPEP (*Shipboard Oil Pollution Emergency Plan*) ada di dekat *bunker station*.

#### 2) Pre-Bunkering

- a) Pengukuran *sounding* tangki dan pembuatan laporan.

- b) Tetap melakukan pengukuran sounding pada tangki-tangki bahan bakar lain, selain tangki yang akan digunakan pada proses bunkering. Pengukuran sounding ini dapat menjadi pencatatan kondisi aktual jumlah bahan bakar pada kapal.
  - c) Menutup *bunker manifold valves* yang berlawanan sisi.
  - d) Wajib mencatat *draft* dan *trim* kapal sebelum proses bunkering.
  - e) Pada saat kapal bunker atau tongkang sudah berada di samping kapal yang akan melakukan bunkering, petugas harus menjelaskan *bunkering plan* kepada petugas yang bertanggung jawab di kapal tongkang.
  - f) Pemeriksaan *Bunker Suppliers Paperwork* yang berhubungan dengan *oil grade* dan *density*.
  - g) Pihak *bunker barge* atau *bunker truck* menyetujui kapasitas pompa untuk bunker.
  - h) *Hose* menghubungkan ke *manifold*. Bunker supplier mengirim crew mereka untuk menghubungkan *bunker oil pipeline* dari *bunker ship* atau *barge*. Petugas harus memeriksa *flange connection* untuk memastikan tidak adanya kebocoran.
  - i) Memastikan *emergency stop bunkering supply pump* berfungsi dengan baik.
  - j) Setelah seluruh pengecekan selesai, *manifold valve* dapat dibuka untuk proses *bunkering*.
- 3) Selama Pengisian
- a) Selama proses bunkering, kecepatan pompa harus dalam kondisi rendah. Hal ini bertujuan mempermudah pemeriksaan apakah bahan bakar mengalir ke dalam tangki yang *valvenya* telah terbuka atau belum.
  - b) Untuk memastikan bahan bakar mengalir ke tangki yang akan *bunkering*, petugas harus melakukan *sounding* dari tangki *bunkering* maupun tangki yang tidak *bunkering*.
  - c) Setelah dapat dipastikan bahwa bahan bakar mengalir ke tangki yang tepat, kecepatan pompa dapat dinaikkan atas persetujuan.

- d) Apabila tangki sudah hampir mencapai level maksimum, yaitu 90%, kecepatan pompa bunkering yang ada di tongkang harus diturunkan dan *valvetangki* berikutnya yang akan diisi harus dibuka.
- e) Pemeriksaan sounding harus dilakukan secara teratur selama proses bunkering. Pada saat tangki hampir penuh, frekuensi pemeriksaan harus semakin lebih meningkat.
- f) Pemeriksaan suhu dari bunker menggunakan *bunker temperature* yang telah ada.
- g) Petugas membuka atau menutup katup tangki selama proses pengisian bahan bakar. Katup tangki bahan bakar lain harus dibuka setelah tangki yang lain sudah mencapai batas maksimum pengisian.

Menurut Arditiya (2020) *bunker* adalah penyediaan bahan bakar untuk digunakan oleh kapal dan termasuk logistik kapal memuat bahan bakar dan mendistribusikannya di antara tangki *bunkering* yang tersedia, salah satu kegiatan rutin kapal dalam kehidupan sehari-harinya adalah melakukan bunkering istilah khusus yang di pakai untuk mengisi bahan bakar. *Bunker* kapal harus sesuai dengan tujuan penggunaan bunker dalam arti bahwa *bunker* kapal tersebut dapat di pergunakan secara aman baik untuk mesin induk atau mesin-mesin lainnya sebagai penggerak kapal tanpa menyebabkan terjadinya kerusakan pada mesin tersebut.

Menurut Rully Abdillah Ginting (2015) *bunker survey* adalah kegiatan pengawasan pengisian bahan bakar ke kapal untuk menghindari kecurangan atau kesalahpahaman dalam kegiatan pengisian bunker kapal, maka kedua belah pihak atau salah satu pihak meminta jasa bunker survey kepada perusahaan jasa survey khususnya jasa *marine survey* atau *oil. Supply Bunker* merupakan suatu prosedur penyaluran bahan bakar diatas kapal berdasarkan permintaan kebutuhan bunker kapal milik *charter* dari Nahkoda kapal yang melalui Marine Region di PT. Pertamina (Persero), di antaranya untuk kapal *Tanker, Tug Boat, Mooring Boat, RIB*, dan kapal- kapal ringan di terminal khusus. Pengukuran dan perhitungan *supply bunker* di atas kapal menyatakan bahwa *supply bunker* merupakan proses pemenuhan kebutuhan bahan bakar di atas kapal milik atau carter dari Nahkoda kapal melalui *Marine Region* atau *Ship Operation* sampai dengan pembuatan analisa dan evaluasi terhadap performance kapal.

**b. Jenis-jenis bahan bakar *bunker*:**

Kegiatan rutin kapal dalam kehidupan sehari-harinya adalah melakukan bunkering, istilah khusus yang dipakai untuk mengisi bahan bakar. Kegiatan tersebut diatur dalam Marpol Annex 1- 6 yang menjelaskan soal polusi pelayaran dengan berbagai aspeknya. Proses bunker atau transfer bahan bakar diatas kapal dapat di bedakan menjadi 3 jenis yaitu :

1) *Marine Fuel Oil (MFO) / Heavy Fuel Oil (HFO)*

Bahan bakar *Marine Fuel Oil (MFO)* adalah bahan bakar minyak yang digunakan untuk pembakaran langsung di dapur industri dan pemakaian lainnya seperti untuk *Marine Fuel Oil*. MFO merupakan bahan bakar minyak yang bukan termasuk jenis distillate tetapi masuk jenis residue yang lebih kental pada suhu kamar serta berwarna hitam pekat.

2) *Marine Diesel Oil (MDO) / Marine Diesel Fuel (MDF)*

*Marine Diesel Oil (MDO)* merupakan salah satu hasil produksi yang sama seperti minyak solar dan mempunyai keunggulan yang sama untuk beberapa parameter spesifikasi yaitu

3) *High Speed Diesel (HSD)*

a) Minyak solar merupakan salah satu hasil produksi proses *cracking distillate* dari minyak pelumas bekas dan mempunyai keunggulan yaitu: *Cetane number* dan *cetane index* yang lebih tinggi sehingga menghasilkan kualitas pembakaran yang sempurna pada mesin.

b) *Water Content* dan *Sulphur Content* yang sangat rendah karena bahan baku sebelum diproses telah melalui tahap *dewatering* (pemisahan air dari minyak pelumas bekas) sehingga dapat mencegah dan mengurangi timbulnya korosi dan terbentuknya endapan pada ruang bakar mesin.

**c. Keuntungan dan kerugian *Bunker* di tengah laut**

(Rully Abdillah Ginting,2017). Bunker di tengah laut memiliki beberapa potensi bahaya dan risiko, keuntungan dan kerugian bunker sebagai berikut:

1) Keuntungan Bunker di tengah laut

Kapal tidak harus mengalihkan jalur pelayaran karena membutuhkan banyak waktu untuk memasuki ke dalam wilayah pelabuhan yang hanya untuk keperluan bunkering saja, bila kapal

bisa bunker di laut maka kapal bisa melanjutkan ke pelabuhan tujuannya dengan lebih cepat. Kapal tidak ada waktu dan kesempatan tunggu ke tempat berlabuh, bila kapal tidak harus masuk ke pelabuhan saat kapal hanya untuk keperluan bunker maka kapal tidak membutuhkan posisi / tempat tertentu untuk berlabuh. Kapal sebenarnya hanya membutuhkan waktu untuk proses memuat atau membakar saja. Kapal tidak ada biaya pelabuhan yang harus dibayar biaya ini tidak harus di keluarkan bila kapal bisa melaksanakan bunker di tengah laut, hal ini bisa memperkecil biaya logistic,

2) Kerugian *Bunker* di tengah laut

*Bunkering* ditengah laut tidak akan pernah merasa aman dan boleh dibilang tidak safety bila di bandingkan dengan proses bunkering dengan kapal sandar. Faktor yang masih menjadi masalah dalam bunkering ditengah laut utamanya adalah pergerakan akibat gelombang laut dimana kedua kapal saat melakukan proses ship to ship transfer tidak pernah setabil.

3. **Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan pengguna adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Kotler, 2000). Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi produk. Jika dikaitkan dengan industri jasa, seperti rumah sakit (RS) maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh SDM/karyawan perusahaan kepada konsumennya, dalam hal pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peranan SDM (karyawan) untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan sangat besar. Peltier and Dahl (2009) menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa, termasuk RS mempengaruhi kepuasan konsumen. Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Jika karyawan memberikan pelayanan/ service yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan tidak memberikan pelayanan dengan baik, maka pelanggan tidak merasa puas dan cenderung meninggalkan organisasi untuk beralih ke organisasi lain yang

mampu memberikan kepuasan yang optimal. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Oleh karena itu, sebuah perusahaan tidak cukup hanya mengejar kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mencari dan menciptakan pelanggan baru serta tetap mempertahankan pelanggan-pelanggan setia yang sudah ada. Menurut Ellitan dalam Marianah (2012) bahwa memberikan pelayanan-pelayanan unggul merupakan sebuah strategi yang menang karena menghasilkan lebih banyak pelanggan baru, lebih sedikit kehilangan pelanggan, lebih banyak penekatan dari persaingan harga dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan. Pelayanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh perusahaan jasa. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa/pelayanan kepada pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa terpuaskan, dapat menandakan terjadinya penurunan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan teori klasik dalam manajemen sumberdaya manusia. Literatur tentang kepuasan kerja sudah muncul sejak pertumbuhan era industri tahun 1930-an, namun tetap masih diperlukan sampai saat ini. Upaya meraih kepuasan kerja sangat penting baik bagi individu maupun organisasi. Kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif seperti produktif, disiplin, patuh, inovatif, suka menolong, (Yahyagil, 2015) mengendalikan perilaku negatif kontra produktif seperti korupsi, pencurian, perusakan, dan keluar kerja (Greenidge, Devonish, & Alleyne, 2014; Zhang & Deng, 2014) namun juga berhubungan dengan kebahagiaan (Avent, 2007), kesehatan psikologis (Slaski & Cartwright, 2003) dan kualitas kehidupan pekerja (Dhamija, Gupta, & Bag, 2019). Kebahagiaan orang dalam bekerja tidak hanya berhubungan dengan gaji, namun bagaimana pegawai puas yang melibatkan aspek materi dan non materi (Avent, 2007). Kepuasan kerja tidak hanya

merupakan imbal pendapatan yaitu bagaimana kerja yang menyenangkan, baik dan bermakna (Arnoux-nicolas et al., 2016; Keles & Findikli,2016).

Setiap pegawai yang bekerja dalam organisasi, sejak diterima sampai memasuki masa pensiun ingin bekerja untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kemampuan yang dimiliki. Melalui proses seleksi, pegawai yang diterima kemudian merencanakan jenjang karir, mendapatkan gaji/upah, berinteraksi sosial dalam organisasi. Perasaan (afektif) positif atas hasil kerja merupakan ungkapan atas apa yang ada dalam hati seorang pegawai dalam menilaisesuatu yang dilakukannya baik secara individu maupun bersama (Locke, 1969). Rasa puas atas proses dan hasil kerja yang diperoleh pegawai akan memperkuat komitmen dan etos kerja dalam mencapai tujuan organisasi (Ipekc & Irmak, 2009). Sebaliknya apabila seorang pegawai merasa tidak memperoleh beberapa faktor penunjang dalam pelaksanaan kerja, maka kondisi tersebut berpotensi menyebabkanketidakpuasan atas hasil kerjanya. Sebagai efek lanjutan dari situasi tersebut lambatlaun akan mempengaruhi semangat dan hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas.

Suatu organisasi yang dilanda perasaan tidak puas yang ditunjukkan oleh parapegawainya dalam bekerja dapat membawa dampak negatif sehingga dapat merugikan organisasi tersebut. Kerugian yang nyata dan langsung dirasakan adalah terjadinya penurunan moral kerja dan terganggunya layanan organisasi, baik kepada pihak internal maupun eksternal. Proses layanan organisasi yang terganggu akibat rendahnya semangat kerja yang ditunjukkan oleh para pegawainya, dapat menghambat jalannya sistem dan sub sistem bahkan supra sistem dalam skala yang lebih luas (Johari & Yahya, 2016).

Organisasi yang tumbuh dan hidup di tengah-tengah lingkungan sosial, dalam mencapai tujuan ada kalanya mengalami situasi yang tidak bisa memuaskan keinginan semua anggotanya. Suatu rencana dan kebijakan yang ditetapkan organisasi akan selalu memiliki sisi positif dan negative sehingga memiliki potensi penerimaan dan penolakan. Sikap penerimaan dan penolakan bagi setiap orang tergantung dari mana cara memandang persoalan yang ada. Perbedaan cara pandang yang berbeda-beda dalam menyikapi berbagai macam persoalan, memiliki potensi munculnya konflik antar individu dan kelompok terhadap organisasi. Semakin banyak elemen organisasi yang terlibat dalam usaha mencapai tujuan, maka akan semakin kompleks permasalahan yang

dihadapi dengan potensi konflik yang kompleks pula. Hal ini mengingat karena organisasi beranggotakan dari bermacam-macam latar belakang, kepentingan, dan tujuan.

Dalam kehidupan sosial organisasi, interaksi antar individu dan kelompok konflik pasti akan muncul seiring perjalanan waktu. Konflik kadang-kadang bisa timbul karena perebutan sumber daya anggaran antar unit yang dapat meluas karena tingginya tingkat persaingan. Selain faktor anggaran, konflik peran dan jabatan seseorang dalam suatu organisasi sudah hal yang jamak di semua level. Isu-isu keadilan organisasi juga tidak jarang mewarnai perjalanan organisasi yang menyebabkan konflik sehingga menyebabkan ketidakpuasan pegawai dalam bekerja (Hagemeister & Volmer, 2017). Munculnya ketidakpuasan pegawai dalam bekerja disebabkan karena beberapa faktor seperti karakter pekerjaan, teman sejawat, kondisi kerja, gaji, upah, promosi, kepemimpinan, dan keadilan yang dirasakan.

Pegawai yang bekerja dengan giat dan memiliki sikap positif pada umumnya akan memperlihatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan begitu pula sebaliknya. Keterlibatan dan merasa dibutuhkan dalam menyelesaikan berbagai masalah pekerjaan, akan menghadirkan rasa puas pegawai dalam bekerja. Penghargaan ekstrinsik yang diberikan seperti gaji, upah, bonus, pujian, apresiasi, rasa hormat, dan bentuk empati lainnya yang bersifat intrinsik merupakan faktor kepuasan kerja. Gajaran atau upah dalam bentuk materi bagi pegawai di banyak Negara menempati urutan tertinggi sebagai faktor penentu kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap (tindakan-kognisi), perasaan senang (ungkapan-afeksi), atau kesenjangan (gab) antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggungjawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang dalam bekerja tidak didukung oleh peralatan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan pegawai di tempat kerja dikatakan oleh (Robin & Judge, 2013) dapat mengarah pada tindakan keluar- meninggalkan organisasi, suara-aktif konstruktif,

kesetiaan- pasif optimis, dan pengabaian-pasif mengabaikan perintah dan larangan.

Organisasi yang dilanda perasaan tidak puas dalam bekerja dari para pegawainya dapat membawa dampak negatif sehingga merugikan organisasi. Kerugian yang nyata dan langsung dirasakan adalah terjadinya penurunan moral kerja dan terganggunya layanan organisasi, baik internal maupun eksternal. Tindakan mogok kerja, mosi tidak percaya, dan berbagai jenis tindakan negatif lain yang merugikan mungkin timbul sehingga perluantisipasi sebagai solusi organisasi. Keterlambatan dan kesalahan dalam menangani masalah internal akibat ketidakpuasan pegawai dalam bekerja, akan memperburuk situasi organisasi.

Ide kepuasan kerja adalah hasil interaksi antara individu dan lingkungannya (Locke, 1969). Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang dapat menggambarkan bagaimana orang berpikir tentang pekerjaan, Berbasis Goal Setting Theory (Locke, 1969), kepuasan kerja adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan. Menggunakan kata yang berbeda, dapat dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh selisih (discrappancy) antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan (Locke, 1969). Definisi tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan seorang pegawai dalam suatu organisasi akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima. Semakin jauh jarak antara apa yang diinginkan dengan yang diterima pegawai dalam suatu organisasi, maka munculnyarasa ketitidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan akan semakin kuat (King Jr, Lahiff, & Hatfield, 2009).

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif hasil dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan (Robin & Judge, 2013). Kepuasan kerja menurut (Locke, 1969) meliputi aspek afektif, kognitif dan perilaku. Perasaan (afektif) positif menggambarkan bahwa kepuasan kerja merupakan ungkapan atas apa yang ada dalam hati seseorang dalam menilai sesuatu yang dilakukannya baik secara individu maupun bersama. Kognitif (sensation, perception, conception) sebagaimana (Locke, 1969) menggambarkan bahwa pada dasarnya kepuasan kerja adalah sebuah ungkapan atas apa yang dirasakan (sensation), apa yang dipersepsikan (perception) dan apa yang dipikirkan (conception). Berdasarkan hasil pendefinisian tentang kepuasan kerja pegawai di dalam organisasi hampir

semua definisi berkaitan dengan persepsi, sikap, perasaan, dan kesenangan atas suatu hasil kerja. Dengan kata lain maksud definisi tentang kepuasan kerja tidak ada yang berbeda secara ekstrim, melainkan hanya pada redaksi dan penekanan (stressing) saja.

Memperbincangkan teori tentang kepuasan kerja sangat banyak dibahas oleh para ahli dengan berbagai pendekatan ilmu masing-masing. Beberapa teori kepuasan kerja diantaranya seperti Goal Setting Theory dari (Locke, 1969), Vroom's Expectation Theory dari (Eerde, 1996), Equity Theory dari (Adams, 1963), dan Two Factor Theory oleh (Herzberg, 2003). Apabila menggunakan teori Goal Setting dari (Locke, 1969), maka kepuasan kerja pada dasarnya ditentukan oleh jarak antara apa yang diinginkan dan yang dimiliki seseorang dalam pekerjaan. Selanjutnya apabila mendasarkan pada pendekatan Vroom's Expectation Theory (Eerde, 1996) maka kepuasan kerja merupakan selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan atau ketidakpuasan kerja muncul karena individu memiliki kemampuan dan kebutuhan.

Kebutuhan dalam hal ini tentu saja tidak hanya dalam bentuk materi (gaji dan upah) akan tetapi juga termasuk non materi seperti karir, prestasi, jabatan, kesempatan pengembangan, sosial, dan spiritual. Kebutuhan materi maupun non materi tersebut dipenuhi dengan cara bekerja, menggunakan kemampuan sehingga memberikan manfaat bagi individu dan organisasi. Pada saat bekerja, maka saat itulah individu mulai mempunyai harapan-harapan bahwa kebutuhan akan dipenuhi di tempat kerja. Ketidakpuasan muncul ketika ada kesenjangan antara harapan individu terhadap organisasi terhadap kebutuhan yang diterimanya setelah bekerja dalam organisasi. Kepuasan kerja merupakan perbandingan antara kontribusi individu dan imbalan yang diterimanya. Jika dilihat dari aspek waktu, maka kepuasan kerja dapat dirasakan atau dapat terjadi pada saat imbalan yang diterima individu sama atau lebih besar dari harapan terhadap kontribusi yang diberikan individu terhadap organisasi.

Setiap orang yang bekerja akan melibatkan dua pihak yaitu dirinya sendiri dan organisasi, sehingga kepuasan kerjanya juga akan dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Setiap orang juga bekerja menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memberikan kontribusi bagi organisasi. Secara empiris telah banyak literatur yang membuktikan bahwa dukungan organisasional seperti gaji,

insentif, kesempatan berkembang, karir, penghargaan, lingkungan sosial, dan lingkungan spiritual yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Afandi (2018:73). Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis Edy Sutrisno (2019:74). Handoko (2020:193) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Sehingga dapat di selanjutnya outcomes dapat dimaknai sebagai sesuatu yang berharga dan dirasakan oleh individu sebagai hasil dari pekerjaannya. Dengan demikian apabila perbandingan tersebut dirasakan cukup adil, maka kepuasan akan muncul dengan sendirinya. Keadilan procedural mengacu pada prosedural atau mekanisme insentif jika individu berperilaku tertentu. Keadilan distributif mengacu pertukaran sumberdaya perusahaan sebagai perbandingan sosial antara individu satu terhadap individu yang lain. Keadilan dalam segala bentuknya, penting untuk meningkatkan kepuasan kerja (Tjahjono, 2010, 2011; Tjahjono, Palupi, & Dirgahayu, 2015) sebagai factor pendorong perilaku.

Keadilan mempersepsikan tentang perlakuan yang diterima seseorang dari orang lain. Pada umumnya para pegawai akan membandingkan masukan dan keluaran pekerjaan satu sama lain. Apabila perlakuan yang diterima menguntungkan, maka pegawai akan mengatakan dirinya diperlakukan secara adil, namun sebaliknya hal itu akan dikatakan sebagai suatu yang tidak adil jika perlakuan yang diterima dirasa merugikan. Dalam menimbulkan persepsi tertentu seperti gaji atau upah, maka seseorang pada umumnya menggunakan tiga kategori sebagai referensi, yaitu orang lain, dirinya sendiri, dan sistem yang berlaku.

Literatur teoritis dan empiris tentang kepuasan kerja, baik dalam pendekatan Expectation Theory maupun Equity Theory dipengaruhi oleh

pemahaman bekerja dalam pendekatan transaksional (*Transactional Theory*), dan relational (*Social Exchange Theory*), (Zoller, Muldoon, & Muldoon, 2018). Bekerja dalam pendekatan transaksional seperti sebuah imbal hasil (pertukaran) sumberdaya, yakni individu menyediakan atas sejumlah barang atau jasa kemudian melalui pertukaran tersebut berharap apa yang diinginkan bisa diwujudkan. Bekerja dalam pendekatan relational (*Social Exchange Theory*) tidak hanya berkaitan dengan imbal hasil sumberdaya ekonomi dalam jangka pendek, namun juga berkaitan dengan hubungansosial dalam jangka panjang.

Ukuran kepuasan kerja cukup bervariasi, sehingga yang penting sejauh mana ukuran dapat mengukur perasaan tentang pekerjaan (afektif atau emosional) atau kognisi (kognitif) tentang pekerjaan (Locke, 1969). Kepuasan kerja afektif mewakili perasaan emosional individu terhadap pekerjaan yang mencerminkan tingkat kesenangan atau kebahagiaan terhadap pekerjaan secara umum. Kemudian kepuasan kerja kognitif merupakan evaluasi objektif (rasional) berkaitan dengan berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja kognitif juga bersifat unidimensional yang berisi tentang evaluasi dari sisi ekstrinsik maupun intrinsik serta hubungan kerja. Kepuasan kerja kognitif juga dapat bersifat multidimensional yang meliputi evaluasi terhadap dua atau lebih aspek pekerjaan. Kepuasan kerja kognitif tidak menilai tingkat kesenangan atau kebahagiaan yang muncul dari pekerjaan, melainkan mengukur sejauh mana aspek-aspek pekerjaan tersebut dinilai oleh pekerja untuk mencapai kepuasan dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan sendiri dan dibandingkan dengan pekerjaan lainnya.

Kepuasan kerja dapat diukur dari kepuasan kerja secara umum (*single global rating*) dan penjumlahan (*summation score*) dari aspek-aspek pekerjaan (Khalilzadeh, Chiappa, & Borujeni, 2013). Metode pengukuran diantaranya adalah skala wajah (*faces scale*), *Minnesota satisfaction questionnaire* (MSQ) dan *job descriptive index* (JDI). Mayoritas ukuran kepuasan kerja adalah self report dan didasarkan pada skala multi-item. Secara umum, kepuasan kerja diukur menurut "reaksi tempat kerja", yang merupakan instrumen psikometri untuk penelitian organisasi. Selain itu, JDI (Khalilzadeh et al., 2013), juga merupakan salah satu ukuran kepuasan kerja kognitif yang mengukur kepuasan kerja dalam lima aspek seperti gaji, peluang promosi, hubungan rekan kerja, pengawasan, dan pekerjaan itu sendiri. Sebagian besar kuesioner JDI

memerlukan tanggapan singkat dari "ya", "tidak", atau "saya tidak tahu". Sebagian besar survei yang lain menggunakan kuesioner skala Likert untuk pengukuran. Penggunaan skala nominal, mudah digunakan dan dimengerti oleh pekerja, sedangkan penggunaan skala Likert membantu peneliti untuk mendapatkan analisis yang lebih fleksibel untuk data kategorikal dan interval dibandingkan data nominal.

Kuesioner kepuasan kerja lainnya meliputi *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*, *Job Satisfaction Survey (JSS)*, dan Skala Wajah (*faces scale*) (Khalilzadeh et al., 2013). Skala MSQ mengukur kepuasan dari aspek lingkungan kerja, peluang berkarir, kebebasan melakukan penilaian sendiri, penghargaan intrinsik dalam menyelesaikan tiap pekerjaan secara baik, dan keinginan untuk berprestasi. JDI mengukur lima aspek: (1) berkaitan dengan pekerjaan meliputi tanggung jawab, minat, dan peluang pertumbuhan, (2) kualitas pengawasan meliputi bantuan teknis dan dukungan pengawas, (3) hubungan dengan rekan kerja, (4) peluang promosi, kesempatan untuk perkembangan karir, dan jabatan, serta (5) imbal hasil pendapatan, yakni kecukupan pembayaran dan persepsi keadilan dibandingkan orang lain.

Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Tranggono (2008) dalam penelitiannya memperoleh kesimpulan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen melakukan pembelian ulang atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Terry and Israel (2004) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan. Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan perusahaan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya.

Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan maka karyawan tersebut

tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Bulgarella (2005) menyatakan bahwa karyawan yang berinteraksi dengan konsumen/pelanggan berada dalam posisi untuk membangun kesadaran dan respon kepada tujuan dan kebutuhan konsumen/pelanggan. Memberi kepuasan kepada karyawan memiliki energi yang tinggi dan kemauan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan memberikan pandangan yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan. Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya.

Menurut Edy Sutrisno (2019, P.74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut Wibowo (2016, P. 415) Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan Kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan Kepuasan Kerja karyawannya.

Menurut (Widjaja , 2016 ) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai. Pelanggan apabila dirinya merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasanlayanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerjaatau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Hutasoit, 2011) Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yangdisediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi:

- a. Bukti langsung.
- b. Perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen.
- c. Daya tanggap.
- d. Keandalan dan jaminan akan kecewa

Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Menurut (Sangadji, 2013) memaparkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan”. Oliver dalam (Majid, 2011), menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”. Kotler dalam (Windarti, 2012) menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli” Upaya meraih kepuasan kerja penting baik bagi individu maupun organisasi. Ditinjau dari individu, kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan yang menyenangkan, namun juga berhubungan dengan kebahagiaan dan kesehatan. Ditinjau dari organisasi, kepuasan kerja pegawai berhubunga dengan produktivitas, perilaku kerja positif, mengendalikan turn over dan kinerja. Kerja baik dalam pendekatan transaksional maupun

relasional melibatkan dua pihak yaitu pegawai dan organisasi, sehingga kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor dari sisi pegawai dan organisasi. Upaya saling memahami menjadi penting untuk meraih kepuasan kerja yaitu bagaimana organisasi memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pegawainya, serta bagaimana pegawai memahami tujuan bersama antara dirinya dengan organisasi. Komunikasi diperlukan sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman antara pegawai dan organisasi.

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna.

Day (dalam Tjiptono yang dikutip oleh Cut Putroe Yuliana di dalam skripsinya) berpendapat bahwa "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai".

Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang atas kepuasan barang atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan tersebut merupakan perasaan yang diperoleh dari harapan yang sebelumnya baik menjadi lebih baik atau sangat memadai dalam suatu pelayanan.

Ada beberapa harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu sebagai berikut.

- a. Pengguna berharap suatu kenyamanan dalam penggunaan seluruh layanan yang ada di perpustakaan
- b. Pengguna sangat berharap bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia dengan lengkap.

- c. Pengguna berharap pada petugas atau pelayan bersikap ramah, bersahabat dan responsif.
- d. Pengguna berharap suatu perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat agar pengguna lebih cepat dalam mencari informasi bahan Pustaka.

Indikator merupakan sebuah variabel kendali dan biasanya digunakan dalam sebuah kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Selain itu, indikator dapat diartikan sebagai suatu ciri atau bentuk perubahan pada sebuah bidang tertentu. Indikator juga dapat digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus. Dari beberapa definisi indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna adalah suatu arah yang disajikan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan yang ada.

Ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut Irwan, yang dapat kita lihat pada penjelasan di bawah ini.

- a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

- b. Totalitas Memberikan Layanan

Petugas atau pustakawan dalam memberikan suatu pelayanan harus secara totalitas

- c. Kesenangan dan Kenyamanan

Peningkatan kualitas dalam sebuah layanan dapat dilihat dari kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pun pustakawan. Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna yaitu kemudahan mereka dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.

Dapat dipahami bahwa menurut Lupioyadi bahwa indikator kepuasan ada tiga yaitu pelayanan yang diberikan, perasaan bahagia dan pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya.

Ada lima aspek dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem teknologi yang disediakan oleh pelayan yang dikemukakan oleh Dolly yaitu

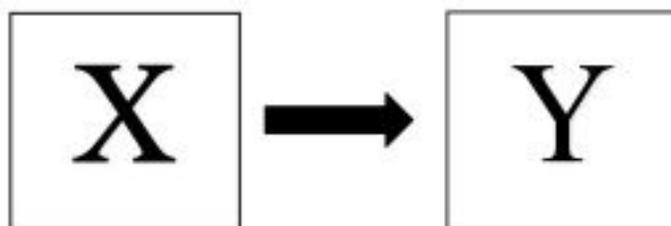
(*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*)kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.

- a. *Content* (isi). Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna.
- b. *Accuracy* (keakuratan). Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna system.
- c. *Format*. Aspek format ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, format juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.
- d. *Ease of Use*. Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. *Timeliness*. Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan tidak menunggu terlalu lama.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Doll indikator kepuasan dapat dievaluasi dengan melihat beberapa hal yaitu isi, format, kemudahan dalam penggunaan, waktu penggunaan dan keakuratan data.

### C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pikir penelitian adalah bagan dari suatu alur pemikiran yang dijadikan sebagai acuan dalam memecahkan suatu permasalahan yang sedang diteliti secara logis dan sistematis. Setiap bagan atau kerangka pikir yang dibuat mempunyai kedudukan atau tingkatan yang dilandasi dengan teori-teori relevan agar permasalahan dalam penelitian tersebut terpecahkan. Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini, maka penulis membuat suatu kerangka pemikiran dalam bentuk bagan sederhana.



Gambar 2.1

#### Kerangka Pemikiran Variabel X dan Y

Keterangan :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Pengguna Jasa

### D. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka penulis membuat hipotesis sebagaimana yang terdapat dalam masalah yang disajikan. Untuk memberikan jawaban sementara atau perkiraan pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

Ha : Adanya pengaruh kualitas pelayanan *Bunker* terhadap pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara.

Ho : Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan *Bunker* terhadap pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Waktu penelitian dilaksanakan pada saat penulis melakukan praktik darat di perusahaan PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara yang ditempuh penulis terhitung dari bulan Februari 2023 sampai dengan Agustus 2023, serta berlanjut selama penulis menjalani semester VII dan semester VIII.

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

Penelitian bertempat di PT. Athalla Putra Cipunagara yang bergerak dalam bidang bunkering kapal dengan data perusahaan sebagai berikut:

Nama Perusahaan : PT. Athalla Putra Cipunagara

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan No.14 Blok 10, RT.7/RW.8, Pulo  
Gadung, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah  
Khusus Ibukota Jakarta 13260

Telepon : (021) 47884366

Website : [www.athamara.co.id](http://www.athamara.co.id)

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

Dalam penelitian skripsi ini menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, penulis akan membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Bunker Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Athalla Putra Cipunagara. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara dan analisis dokumen.

Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan

dengan masalah yang diteliti. Metode penelitian merupakan suatu proses analisis yang

dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kuantitatif. (Yusuf & Ichsan, 2019) Penelitian asosiatif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan literatur yang peneliti paparkan sebelumnya, maka metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini berfungsi untuk memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam dengan menggunakan pengembangan deskriptif. Pada penelitian ini peneliti mencoba menggambarkan potret permasalahan yang ada di lapangan dan hal yang dapat dilakukan subdit Pengaruh Kualitas Pelayanan Bunker Terhadap Pengguna Jasa.

### **C. SUMBER DATA**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa kualitas dan promosi suatu produk dan jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada kombinasi antara logika deduktif dan penggunaan alat-alat kuantitatif dalam menginterpretasikan suatu fenomena atau objek. Dalam penelitian ini terdapat dua metode dalam teknik pengumpulan data, yaitu melalui pengumpulan Data Primer dan Data Sekunder:

#### **1. Data Primer**

Menurut Muhammad Ali Sodik (2015:28) data primer merupakan data yang berbentuk verbal maupun yang diucapkan secara lisan, gerak tubuh atau perilaku subjek yang bisa dipercaya, dalam hal ini merupakan subjek penelitian yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung Dario bjek peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data primer menggunakan metode kuesoneryang akan di sebarakan kepada pengguna jasa di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara.

## 2. **Data sekunder**

Menurut Sugiyono (2015:187), sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya menggunakan dokumen atau melalui orang lain. Data sekunder yaitu data pendukung yang dapat di perlukan oleh peneliti, biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur atau buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

## **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Menurut sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penyusunan skripsi ini adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data sangat berpengaruh dengan masalah yang akan dipecahkan. Penulisan sebuah skripsi menentukan suatu penelitian akan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu agar nantinya dapat diperoleh suatu kebenaran yang nyata, dan dapat mengacu pada permasalahan yang akan dibahas dan akan di buktikan, sehingga penelitian tersebut dapat bermanfaat untuk memecahkan masalah yang timbul. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain :

### 1. **Pengamatan/Observasi**

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan sehari-hari yang dilakukan karyawan yaitu berupa perilaku karyawan, semangat kerja, tingkat kedisiplinan, tingkat pelayanan terhadap konsumen yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara.

### 2. **Studi Pustaka ( *Library Research* )**

Menurut Sugiyono (2010:15) teknik pengumpulan data dengan mencari data- data dari kepustakaan buku, informasi-informasi berdasarkan data-data yang dibutuhkan penulis berupa data primer. Data yang didapat dari buku-buku pustaka maupun *searching* mengenai kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara.

### 3. Kuesioner/Angket

Menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka. Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melewati pos, internet media sosial, maupun secara langsung dengan bertatap muka anatar peneliti dan responden.

**Tabel 3.1**

#### **Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik pengumpulan data lapangan dengan membuat daftar pertanyaan yang berisikan sejumlah alternative jawaban yang bersifat tertutup (Sugiyono, 2010). Responden hanya tinggal memilih salah satu dari alternative jawaban yang mereka anggap paling tepat dan cepat, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Berdasarkan teori diatas penulis melakukan sintesasebagai berikut :

**Tabel 3.2**

#### **Intrumen Indikator Kualitas Pelayanan (X)**

Dimensi	Indikator	Nomor
Keandalan	a. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat	1
	b. Waktu yang diperlukan oleh PT Athalla Putra Cipunagara untuk memberikan pelayanan bunker kepada kapal-kapal yang datang	2

Daya Tanggap	a. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.	3
	b. Waktu yang dibutuhkan untuk merespons permintaan atau pertanyaan dari pengguna jasa terkait pelayanan bunker	4
Jaminan	a. pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu	5
	b. Jaminan bahwa bahan bakar akan disampaikan kepada kapal-kapal yang membutuhkan dengan tepat waktu	6
Empati	a. Perhatian individual terhadap pelanggan	7
	b. Memberikan tanggapan yang empatik dan ramah terhadap kebutuhan	8
Produk Fisik	a. penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.	9
	b. Kualitas fisik dari bahan bakar yang disediakan, termasuk kemurnian, kestabilan, dan kebersihan produk.	10

**Tabel 3.3**  
**Intrumen Indikator Pengguna Jasa (Y)**

Dimensi	Indikator	Nomor
Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna	a. Ketersediaan berbagai jenis bahan bakar dan layanan	1
	b. Kemampuan untuk menyesuaikan pelayanan <i>bunker</i> dengan kebutuhan khusus dan preferensi pengguna jasa	2
	c. Kemampuan untuk mengenali dan merespons kebutuhan khusus	3
	d. Memberikan pelayanan yang personal dan individual kepada pengguna jasa	4

Totalitas Memberikan Layanan	a. Kemampuan untuk menyediakan semua layanan yang diperlukan oleh pengguna jasa	5
	b. Konsistensi dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi dari awal hingga akhir	6
	c. Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati	7
Kesenangan dan Kenyamanan	a. Kemudahan akses ke lokasi perusahaan PT athalla Putra Cipunagara	8
	b. Interaksi yang ramah, sopan, dan santun dari staf PT Athalla Putra Cipunagara	9
	c. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti area istirahat, toilet, atau fasilitas penunjang lainnya	10

## E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan pendapat tersebut maka yang dijadikan populasi oleh peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah pengguna jasa PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengguna jasa PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara yang terdiri dari 48 pengguna jasa.

### 2. Sampel

Menurut (Rubiyanto & Rubino, 2011) Sampel merupakan bagian populasi atau sejumlah anggota populasi. Sebagaimana karakteristik populasi, sampel yang mewakili ialah sampel yang benar-benar terpilih sesuai dengan karakteristik populasi tersebut. 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 pengguna jasa PT Athalla Putra Cipunagara 48 orang.

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik ini digunakan pada data yang dapat diukur atau dinumerikkan. Data-data tersebut juga bisa dioleh dengan menggunakan teknik statistik dan komputas. Analisis ini dimaksud untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (pengguna jasa) Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan teknik analisis stasistik yaitu sebagai berikut :

### 1. Uji Validitas

Validitas menurut (Sugiyono, 2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item terebut dinyatakan tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2018:268) berpendapat bahwa “uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau andal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten.

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika  $r$ -alpha positif dan lebih besar dari  $r$ -tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
- b. Jika  $r$ -alpha negatif dan lebih kecil dari  $r$ -tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel
  - 1) Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  maka reliable
  - 2) Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka tidak reliable

### 3. Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Singgih Santoso (2010:141), analisis koefisien korelasi bertujuan untuk mempelajari apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih, sedang analisis regresi memprediksi seberapa jauh pengaruh tersebut secara spesifik, tujuan analisis korelasi adalah ingin mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan, dan jika terdapat hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Secara teoretis, dua variabel dapat sama sekali tidak berhubungan ( $r = 0$ ), berhubungan secara sempurna ( $r = 1$ ), atau antara kedua angka tersebut. Arah korelasi juga dapat positif (berhubungan searah) atau negatif (berhubungan berlawanan arah).

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keceratan hubungan antara variabel bebas (independent variable) yang dinyatakan dalam (X) dan variabel tidak bebas (dependent variable) yang dinyatakan dalam (Y), adapun rumusan mencari koefisien korelasi :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r$  = Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel x dan y  $n$  = Banyaknya data

X = independent variable

Y = dependent variable

Besarnya  $r$  dapat dinyatakan dari  $-1 < r < 1$ , artinya :

- Bila  $r = +$  atau mendekati 1, ada hubungan antara variable x dan variable y, dimana hubungan sangat kuat dan positif.
- Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variable x dan variable y atau sangat lemah.
- Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variable x dan variable y, dimana hubungan sangat kuat dan negative

Korelasi negatif menunjukkan adanya hubungan berlawanan arah antara variabel X dan variabel Y. Artinya jika variabel X mengalami peningkatan, maka variabel Y akan berkebalikan mengalami penurunan.

**Tabel 3.4****Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Intervensi Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

**4. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi**

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variable independent (X) terhadap variable dependent (Y) digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi X dan Y

Fungsi dari koefisien determinasi ( $R^2$ ), antara lain :

Menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier. Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan.

**5. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam satu garis lurus. Analisis regresi linier sederhana adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel efektivitas Quality Control yang dinyatakan dalam variabel X terhadap kelancaran operasional kapal yang dinyatakan dalam variabel Y. Persamaan regresi linier sederhana dinyatakan dalam bentuk :

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Dimana :

X = Variabel bebas pengiriman suku cadang Y

= Operasional kapal

n =  $\Sigma$  bulan

a = bilangan konstan

b = koefisien regresi

## 6. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2017).

Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah uji hipotesis satu arah, dengan diketahui  $\alpha=0,05$  tahap-tahapannya adalah :

Hipotesis awal

Ho : Tidak adanya pengaruh X terhadap Y

Ha : Adanya pengaruh X terhadap Y

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : Tingkat signifikan (t hitung) yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel r :

Koefisien korelasi parsial

n : Jumlah data

Hasil perhitungan selanjutnya dibandingkan dengan t table dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Ho diterima jika nilai thitung < ttabel atau nilai sig >  $\alpha$

b.  $H_0$  ditolak jika nilai thitung  $>$  ttabel atau nilai sig  $<$   $\alpha$

Bila terjadi penerimaan  $H_0$ , maka kesimpulannya adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Rancangan pengujian hipotesis ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Efektivitas Quality Control (X) dan terhadap Operasional Kapal (Y).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan atau fakta yang terjadi dan menguraikan sebagian dari masalah yang penulis alami pada saat melaksanakan Praktek Darat. Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data, antara lain:

##### **1. Profil Perusahaan**

PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2003 diawali dengan berdirinya PT Surya Delta Andhini (SDA) pada tanggal 25 Agustus 2003. Sejak awal berdiri SDA telah bergerak di bidang agen penjualan BBM dan BunkerService untuk perusahaan-perusahaan pelayaran. Seiring dengan perkembangan usaha perusahaan, pada tanggal 12 Agustus 2009 didirikanlah PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sebagai perusahaan pelayaran yang memiliki armada kapal *Self Propeller Oil Barge* (SPOB).

Tanggal 19 Agustus 2010 PT Athamara Maritimindo International didirikan sebagai bentuk ekspansi ATHAMARA Group yang bergerak di bidang agen pelayaran. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang bahan bakar minyak maka perusahaan ini harus memiliki kualitas pelayanan bunkering yang berkualitas bagus untuk dapat bersaing, bertahan, dan berkembang dari perusahaan perusahaan lainnya.

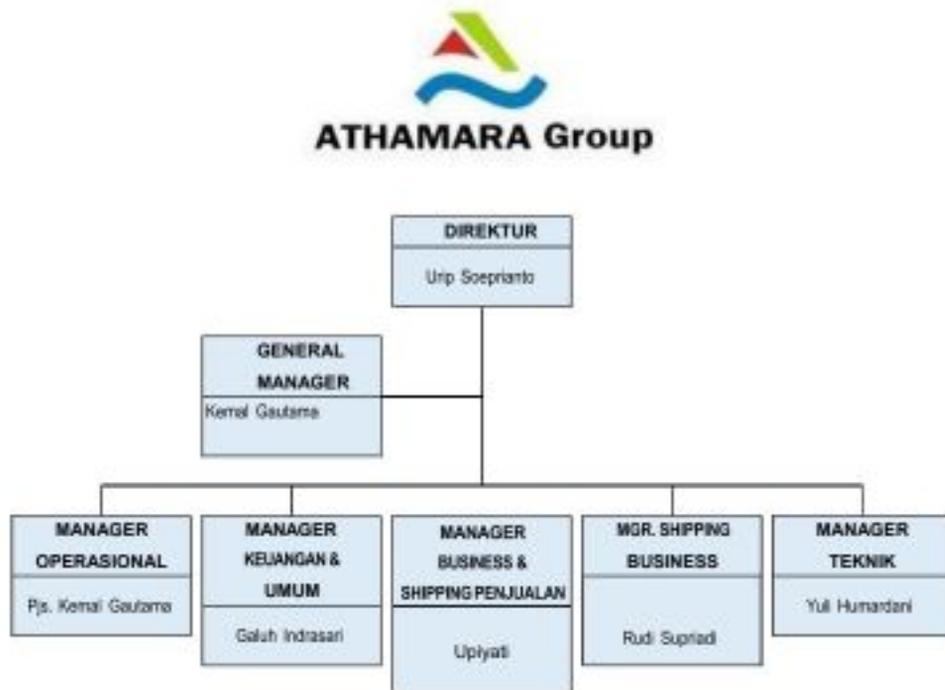
PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara adalah perusahaan pelayaran yang juga menyalurkan bahan bakar berupa solar HSD (*High Speed Diesel*) dan MFO (*Marine Fuel Oil*) untuk perusahaan pelayaran dan industri dengan memiliki izin sebagai *Mobile Bunker Agent* (MBA) dari PT PERTAMINA (Persero). Dalam kegiatan tersebut maka perusahaan telah memiliki armada kapal dengan berbagai ukuran, dengan total tonage 4.000 Ton

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi Perusahaan Terkemuka di tingkat regional dalam bisnis transportasi laut dan pelayanan bunker.

Misi : ATHAMARA Group fokus terhadap pelayanan untuk kepuasan pelanggan melalui solusi layanan terpadu untuk angkutan pelayaran dan pelayanan bunker dengan dukungan armada kapal terbaik, awak kapal, sistem dan manajemen yang berkualitas.

## 3. Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT ATHAMARA GROUP**

#### 4. Perusahaan Yang Diageni PT Athalla Putra Cipunagara

Tabel 4.1

Tabel Perusahaan Klien PT. Athalla Putra Cipunagara

NO	NAMA PERUSAHAAN
1	PT. Idros Service
2	PT. Sigur Ros Indonesia
3	PT. Toyo Adhi Joint Venture
4	PT. Puma Far East Supply CO PTE LTD
5	PT. Medco Sarana Kalibaru
6	PT. Pengerukan Indonesia
7	PT. Meratus Lines
8	PT. Wintermar
9	PT. Central Proteinaprima
10	PT. Rekayasa Industri (Persero)
11	PT. Humpus Transportasi Kimia
12	PT. Indocement Tunggal Prakarsa
13	PT. Arpeni Pratama Ocean, Tbk
14	PT. Pertamina UMPS III
15	PT. Buana Jaya Pratama
16	PT. Pelayaran Korindo
17	PT. Pelayaran Equinox
18	PT. Margo Indonesia Servicetama
19	PT. Buana Jaya Pratama
20	PT. Pelayaran Nelly Dwi Putri

#### 5. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik-karakteristik dari pengguna jasa PT Athalla Putra Cipunagara yang terpilih menjadi responden berkaitan dengan objek penelitian. Dari penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel masing-masing berikut ini:

- a. Berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Uraian	Jenis Kelamin	
	Pria	Wanita
Orang	40	8
Persen	83%	17%

*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Table 4.2 menggambarkan dalam penelitian responden berdasarkan jenis kelamin Pria 40 orang (83%) dan Wanita 8 orang (17%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa dan sebagian besar adalah pria.

- b. Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	38	79%
2	31-40 Tahun	9	19%
3	41-50 Tahun	1	2%
4	>50 Tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat berdasarkan usia responden antara 21-30 tahun dengan jumlah 38 orang dengan presentasi 79%, kemudian untuk urutan berikutnya yaitu responden yang berusia 31-40 tahun dengan jumlah responden sebanyak 9 orang dengan presentase 19%, kemudian diikuti dengan kelompok usia antara 41-50 tahun dengan jumlah 1 orang dengan presentase sebesar 2%, yang terakhir yaitu untuk usia >50 tahun yaitu 0 orang dengan jumlah presentasi 0%.

c. Berdasarkan Jabatan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan**

No	Asal Perusahaan	Jumlah	Persentase
1	PT Gurita Lintas Samudera	4	8,3%
2	PT Lintas Kumala Abadi	3	6,2%
3	PT. Samudera Niaga Tangguh	2	4,1%
4	PT. Amas Iscindo Utama	3	6,2%
5	PT Gracia Pelita Abadi	5	10,4%
6	PT Destinasi Maritim	6	12,5%
7	PT Mentari Energi Lines	2	4,1%
8	PT Aneka Atlantico Nidyatama	5	10,4%
9	PT Sinar Karya Samudra	3	6,2%
10	PT Perusahaan Pel Nusantara Panurjwan	3	6,2%
11	PT Sinar Karya Samudera	5	10,4%
12	PT Indocement	7	14,5%
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

## B. ANALISIS DATA

### 1. Analisis Statistika Deskriptif

Penulis menggunakan 2 variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Pengguna Jasa (Y). Dalam melakukan analisis data penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan para responden. Berikut data untuk variabel Efektivitas *Quality Control* (X) dan Operasional Kapal (Y):

#### a. Deskripsi Data untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan dimensi dan indikator yang telah penulis tentukan, berikut ini adalah hasil tanggapan dari analisis variabel X. Analisa penelitian responden pada pernyataan di tiap butir soal pada variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 10 butir pernyataan, berikut adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.5****Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.1**

Skala	Jumlah Responden	Presentase	Total Bobot
SS (5)	16	33%	80
S (4)	25	53%	100
KS (3)	4	8%	12
TS (2)	1	2%	2
STS (1)	2	4%	2
Total	48	100%	196

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 16 orang atau sebesar 33% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 25 orang atau sebesar 53% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 4 orang atau sebesar 8%, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4%. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.1

**Tabel 4.6****Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.2**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	19	40%	95
S (4)	21	44%	84
KS (3)	3	6%	9
TS (2)	2	4%	4
STS (1)	3	6%	3
Total	48	100%	195

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 19 orang atau sebesar 40% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 21 orang atau sebesar 44% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 3 orang atau sebesar 6% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 3 orang atau sebesar

6% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.2

**Tabel 4.7**

**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.3**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	18	39%	90
S (4)	23	48%	92
KS (3)	3	6%	9
TS (2)	2	4%	4
STS (1)	2	4%	2
Total	48	100%	197

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 18 orang atau sebesar 39% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 23 orang atau sebesar 48% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 3 orang atau sebesar 6% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.3

**Tabel 4.8**

**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.4**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	14	30%	70
S (4)	23	48%	92
KS (3)	6	12%	18
TS (2)	3	6%	6
STS (1)	2	4%	2
Total	48	100%	188

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 14 orang atau sebesar 30% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 23 orang atau sebesar 48% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 6

orang atau sebesar 12% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 3 orang atau sebesar 6% dari presentase responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.4

**Tabel 4.9**  
**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.5**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	13	27%	65
S (4)	21	44%	84
KS (3)	9	19%	27
TS (2)	4	8%	8
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	185

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 13 orang atau sebesar 27% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 21 orang atau sebesar 44% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 9 orang atau sebesar 19% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 4 orang atau sebesar 8% dari presentase responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.5

**Tabel 4.10**  
**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.6**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	22	46%	110
S (4)	20	42%	80
KS (3)	4	8%	12
TS (2)	0	0	0
STS (1)	2	4%	2
Total	48	100%	204

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 22 orang atau sebesar 46% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 20 orang atau sebesar 42% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 4 orang atau sebesar 8% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.6

**Tabel 4.11**

**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.7**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	19	40%	95
S (4)	25	52%	100
KS (3)	3	6%	9
TS (2)	0	0	0
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	205

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 19 orang atau sebesar 40% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 25 orang atau sebesar 52% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 3 orang atau sebesar 6% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap X.7

**Tabel 4.12**

**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.8**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	21	44%	105
S (4)	21	44%	84
KS (3)	5	10%	15
TS (2)	0	0	0
STS (1)	1	2%	1

Total	48	100%	205
-------	----	------	-----

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 21 orang atau sebesar 44% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 21 orang atau sebesar 44% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 5 orang atau sebesar 10% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) terhadap X.8

**Tabel 4.13**

**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.9**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	21	44%	105
S (4)	20	42%	80
KS (3)	5	10%	15
TS (2)	1	2%	2
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	203

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 21 orang atau sebesar 44% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 20 orang atau sebesar 42% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 5 orang atau sebesar 10% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 1% dari presentase responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap X.9

**Tabel 4.14**

**Tabel Variabel Kualitas Pelayanan X.10**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	16	33%	80
S (4)	17	35%	68
KS (3)	9	19%	27

TS (2)	4	8%	8
STS (1)	2	4%	2
Total	48	100%	185

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 16 orang atau sebesar 33% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 17 orang atau sebesar 35% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 9 orang atau sebesar 19% dari presentase responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 4 orang atau sebesar 8% dari presentase responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap X.10

**Tabel 4.15**

**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Total Bobot
		SS	S	KS	TS	STS	
1	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pengguna jasa	16	25	4	1	2	196
2	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan jasa secara tepat waktu	19	21	3	2	3	195
3	PT Athalla Putra Cipunagara dapat membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat	18	23	3	2	2	197
4	PT Athalla Putra Cipunagara membantu kemauan atau keinginan para pengguna jasa	14	23	6	3	2	188

5	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan secara sopan terhadap pengguna jasa	13	21	9	4	1	185
6	Pelayanan <i>Bunkering</i> dilakukan secara tepat waktu	22	20	4	0	2	204
7	PT Athalla Putra Cipunagara memahami kebutuhan dan kesulitan pengguna jasa	19	23	3	0	1	205
8	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan tanggapan yang empatik dan ramah kepada pengguna jasa	21	21	5	0	1	205
9	Tersedianya fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana yang memadai di PT Athalla Putra Cipunagara	21	20	5	1	1	203
10	PT Athalla Putra Cipunagara menjaga, kemurnian dan kestabilan bahan bakar kapal	16	17	9	4	2	185
TOTAL		179	214	51	17	17	1.963

Dari data pada tabel di atas, diketahui jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X). Jawaban responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 179, Setuju (S) sebanyak 214, Kurang Setuju (KS) sebanyak 51, Tidak Setuju (TS) sebanyak 17, dan 17 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Dari keseluruhan data jawaban yang dipilih oleh responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih Setuju (S) dengan jumlah 214. Maka berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan skala Setuju (S).

b. Deskripsi Data Untuk Variabel Operasional Kapal (Y)

Berdasarkan dimensi dan indikator yang telah penulis tentukan, berikut ini adalah hasil tanggapan dari analisis variabel Y. Analisa penelitian responden pada pernyataan di tiap butir soal pada variabel Pengguna Jasa yang terdiri dari 10 butir pernyataan, berikut adalah hasil jawaban responden yang telah dibuat dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.16**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.1**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	20	42%	100
S (4)	18	37%	72
KS (3)	8	17%	24
TS (2)	2	4%	4
STS (1)	0	0	0
Total	48	100%	200

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 20 orang atau sebesar 42% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 18 orang atau sebesar 37% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 8 orang atau sebesar 17% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (S) terhadap Y.1

**Tabel 4.17**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.2**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	28	58%	140
S (4)	18	38%	72
KS (3)	1	2%	3
TS (2)	1	2%	2
STS (1)	0	0	0
Total	48	100%	217

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 28 orang atau sebesar 58% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 18 orang atau sebesar 38% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.2

**Tabel 4.18**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.3**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	25	52%	125
S (4)	20	42%	80
KS (3)	2	4%	6
TS (2)	1	2%	2
STS (1)	0	0	0
Total	48	100%	213

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 25 orang atau sebesar 52% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 20 orang atau sebesar 42% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 0 responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.3

**Tabel 4.19**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.4**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	24	50%	120
S (4)	19	40%	76
KS (3)	4	8%	12
TS (2)	0	0	0
STS (1)	1	2%	1

Total	48	100%	209
-------	----	------	-----

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 24 orang atau sebesar 50% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 19 orang atau sebesar 40% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 4 orang atau sebesar 8% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.4

**Tabel 4.20**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.5**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	20	42%	100
S (4)	26	54%	104
KS (3)	1	2%	3
TS (2)	0	0	0
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	208

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 20 orang atau sebesar 42% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 26 orang atau sebesar 54% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.5

**Tabel 4.21**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.6**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	25	52%	125
S (4)	17	35%	68
KS (3)	3	6%	9
TS (2)	1	2%	2

STS (1)	2	4%	2
Total	48	100%	206

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 25 orang atau sebesar 52% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 17 orang atau sebesar 35% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 3 orang atau sebesar 6% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.6

**Tabel 4.22**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.7**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	20	42%	100
S (4)	19	40%	76
KS (3)	4	8%	12
TS (2)	2	4%	4
STS (1)	3	6%	3
Total	48	100%	206

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 20 orang atau sebesar 42% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 19 orang atau sebesar 40% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 6 orang atau sebesar 8% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 3 orang atau sebesar 6% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.7

**Tabel 4.23**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.8**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	26	54%	130

S (4)	19	40%	76
KS (3)	1	2%	3
TS (2)	1	2%	2
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	212

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 26 orang atau sebesar 54% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 19 orang atau sebesar 40% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) terhadap Y.8

**Tabel 4.24**

**Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.9**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	19	40%	95
S (4)	25	52%	100
KS (3)	2	4%	6
TS (2)	1	2%	2
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	204

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 19 orang atau sebesar 40% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 25 orang atau sebesar 52% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang (KS) berjumlah 2 orang atau sebesar 4% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap Y.9

**Tabel 4.25****Tabel Variabel Pengguna Jasa Y.10**

Skala	Jumlah Responden	Persentase	Total Bobot
SS (5)	22	46%	110
S (4)	24	50%	96
KS (3)	1	2%	3
TS (2)	0	0	0
STS (1)	1	2%	1
Total	48	100%	210

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 22 orang atau sebesar 46% dari presentase jumlah responden, menjawab Setuju (S) berjumlah 24 orang atau sebesar 50% dari presentase jumlah responden, menjawab Kurang(KS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden, menjawab Tidak Setuju (TS) berjumlah 0 responden, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 1 orang atau sebesar 2% dari presentase jumlah responden. Maka artinya, mayoritas responden memilih Setuju (S) terhadap Y.10

**Tabel 4.26****Rekapitulasi Hasil jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Total Bobot
		SS	S	KS	TS	STS	
1	PT Athalla Putra Cipunagara menyediakan berbagai jenis bahan bakar kapal	20	18	8	2	0	200
2	Melayani pengguna jasa dengan kebutuhan khusus dan preferensi pengguna jasa	28	18	1	1	0	217
3	Melayani pengguna jasa dengan sepenuh hati	25	20	2	1	0	213

4	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan layanan secara efisien dan efektif	24	19	4	0	1	209
5	PT Athalla Putra Cipunagara menyediakan semua layanan yang diperlukan pengguna jasa	20	26	1	0	1	208
6	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan konsistensi pelayanan berkualitas tinggi dari awal hingga akhir	25	17	3	1	2	206
7	Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati	20	19	4	2	3	206
8	Lokasi PT Athalla Putra Cipunagara yang strategis dan mudah di jangkau	26	19	1	1	1	212
9	Staf PT Athalla Putra Cipunagara yang ramah, sopan, dan santun terhadap pelanggan	19	25	2	1	1	204

10	Di PT Athalla Putra Cipunagara menyediakan fasilitas pendukung seperti area istirahat, toilet, atau fasilitas penunjang lainya	22	24	1	0	1	210
JUMLAH		229	205	27	9	10	2.085

Dari data pada tabel di atas, diketahui jawaban responden untuk variabel Pengguna Jasa (Y). Jawaban responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 229, Setuju (S) sebanyak 205, Kurang Setuju (KS) sebanyak 27, Tidak Setuju (TS) sebanyak 9, dan 10 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Dari keseluruhan data jawaban yang dipilih oleh responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 229. Maka berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan skala Sangat Setuju (SS).

## 2. Uji Validitas

Dalam menguji signifikansi perlu dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$ . Dalam hal ini,  $n$  yang adalah jumlah keseluruhan responden, dengan menggunakan distribusi nilai  $r_{tabel}$  signifikansi 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 48, sehingga besarnya  $df$  yaitu  $48-2 = 46$ , dengan taraf signifikansi 5%. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* (dalam SPSS 27) lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dalam hal ini didapatkan  $r_{tabel}$  0,2845. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu 0,2845, maka pernyataan itu dapat dikatakan valid.

### a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.27

## Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X)

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation ( <i>r<sub>hitung</sub></i> )	<i>r<sub>tabel</sub></i> df=48-2 $\alpha=5\%$ (0,05)	Keterangan
1	0,570	0,284	VALID
2	0,677	0,284	VALID
3	0,600	0,284	VALID
4	0,710	0,284	VALID
5	0,616	0,284	VALID
6	0,678	0,284	VALID
7	0,725	0,284	VALID
8	0,698	0,284	VALID
9	0,648	0,284	VALID
10	0,533	0,284	VALID

Sumber : Data diolah dari SPSS 27

Dari 10 butir pernyataan yang diuji seluruhnya memiliki nilai *r<sub>hitung</sub>* lebih besar dari pada *r<sub>tabel</sub>* pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden yaitu 0,284. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dalam penelitian ini adalah valid.

## b. Uji Validitas Pengguna Jasa

Tabel 4.28

## Hasil uji validitas variabel Pengguna Jasa (Y)

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation ( <i>r<sub>hitung</sub></i> )	<i>r<sub>tabel</sub></i> df=48-2 $\alpha=5\%$ (0,05)	Keterangan
1	0,398	0,284	VALID
2	0,643	0,284	VALID
3	0,737	0,284	VALID
4	0,502	0,284	VALID
5	0,631	0,284	VALID

6	0,650	0,284	VALID
7	0,669	0,284	VALID
8	0,587	0,294	VALID
9	0,685	0,284	VALID
10	0,774	0,284	VALID

Sumber : Data diolah dari SPSS 27

Dari 10 butir pernyataan yang diuji seluruhnya memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden yaitu 0,284. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel pada variabel Operasional Kapal (Y) dalam penelitian ini adalah valid.

### 3. Uji Reliabilitas

**Tabel 4.29**

**Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Tetapan	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,838	10	0,60	Reliabel
2	Pengguna Jasa (Y)	0,818	10	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah dari SPSS 27

Dari tabel hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, terlihat ini *Cronbach'Alpha* variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar  $0,838 > 0,60$  dari nilai *Cronbach's Alpha* variabel Pengguna Jasa sebesar  $0,818 > 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

### 4. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi merupakan tolak ukur untuk mengetahui bagaimana keceratan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas pelayanan di PT Athalla Putra Cipunagara.

Berikut adalah hasil analisis koefisien korelasi menggunakan aplikasi komputer SPSS 27:

**Tabel 4.30**  
**Hasil Analisis Koefisien Korelasi**  
**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Pengguna Jasa
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
Pengguna Jasa	Pearson Correlation	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	48

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 5. Hasil analisis koefisien korelasi (r)

**Tabel 4.31**

**Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 - 0.19	Korelasi sangat rendah
0.20 - 0.39	Korelasi rendah
0.40 - 0.59	Korelasi sedang
0.60 - 0.79	Korelasi kuat
0.80 - 1.00	Korelasi sangat kuat

Dari perhitungan di atas, dapat dilihat nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,856 karena besarnya r berada diantara interval 0.80 – 1.00 berarti hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Athalla Putra Cipunagara terdapat korelasi positif dan dapat dikatakan tingkat pengaruhnya sangat kuat.

Berdasarkan tabel data berpasangan antara variabel X dengan Y diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\Sigma X &= 1.963 \\ \Sigma Y &= 2.065 \\ \Sigma X^2 &= 82.059 \\ \Sigma Y^2 &= 90.085 \\ \Sigma XY &= 85.725 \\ n &= 48\end{aligned}$$

Analisis koefisien korelasi dengan menggunakan rumus adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}r &= \frac{n\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}} \\ r &= \frac{48 \times 85.725 - 1.963 \times 2.065}{\sqrt{(48 \times 82.059) - (1.963)^2(48 \times 90.085) - (2.065)^2}} \\ r &= \frac{4.114.800 - 4.053.595}{\sqrt{(3.938.832) - (3.853.369)(4.324.080) - (4.264.225)}} \\ r &= \frac{61.205}{\sqrt{(85.463)(59.855)}} \\ r &= \frac{21.945}{292,34 \times 244,65} \\ r &= \frac{21.945}{71.520,981} \\ r &= 0,856\end{aligned}$$

## 6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dalam penelitian ini (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel (Pengguna Jasa) yang diukur dengan menggunakan nilai *Adjusted R-Square* dengan nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 -1 atau 0 – 100%.Kriteria dalam pengujian ini yaitu semakin besar nilai *Adjusted R-Square* yang dihasilkan sehingga mendekati angka 1, maka dapat dikatakan antara variabelbebas (X) terhadap variabel (Y) akan semakin kuat. Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.32****Hasil koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.732	.726	2.69381

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa nilai *R* dalam penelitian ini sebesar 0,856, Untuk nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,732, dan nilai *Adjusted R-Square* (*R*<sup>2</sup> yang dihasilkan sebesar 0,726. Berdasarkan hasil ini peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (*X*) dapat mempengaruhi variabel kelancaran Pengguna Jasa (*Y*) sebesar 85,6%.

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

$$KD = (0,856)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,732 \times 100\%$$

$$KD = 73,2\%$$

## 7. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017: 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh antarvariable *x* dengan variable *y* maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.33****Hasil uji regresi linear**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.733	2.640		5.203	.000

Kualitas	.716	.064	.856	11.218	.000
Pelayanan					

b. Dependent Variable: Pengguna Jasa

Sehingga persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 13,733 + 0,716X$$

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- Nilai koefisien konstanta sebesar 13,733 dengan nilai positif, ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel X maka Pengguna Jasa (Y) akan sebesar 13,733 dan menunjukkan hasil positif.
- Nilai koefisien beta variabel X sebesar 0,716, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X mengalami peningkatan 1 satuan, maka variable Pengguna Jasa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,716 satuan. Begitu juga sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X mengalami penurunan sebesar 1satuan, maka variable Pengguna Jasa (Y) akan mengalami penurunan sebesar0,716 satuan.

#### 8. Uji Hipotesis (Uji T)

Menurut Sugiyono (2013: 153) Uji hipotesis yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

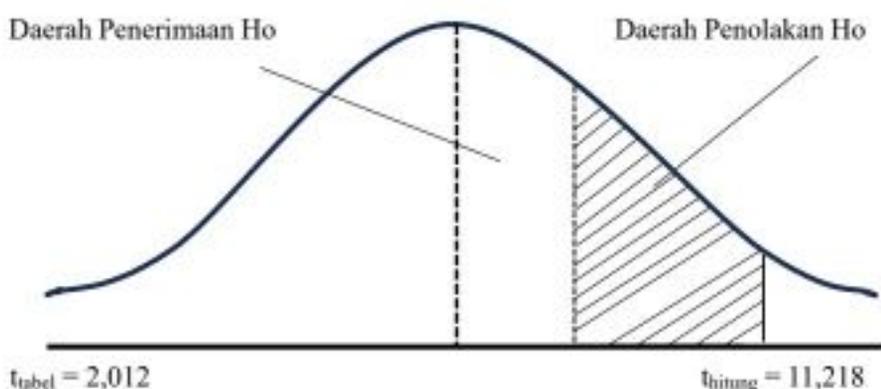
**Tabel 4.34**

**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.733	2.640		5.203	.000
	Kualitas Pelayanan	.716	.064	.856	11.218	.000

a. Dependent Variable: Pengguna Jasa

Pengaruh Variabel X terhadap variabel dependen secara parsial adalah nilai t hitung variabel X sebesar  $11.218 > 2,040$  dan nilai signifikan yaitu  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y.



### C. ANALISIS MASALAH

Pemecahan masalah merupakan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam beberapa hal, pihak yang terkait dalam masalah ini melakukan pemecahan masalah yang terbaik untuk mengatasi permasalahan dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Pada umumnya pengambilan keputusan akan menggunakan pengetahuan, pertimbangan, dan pengalaman untuk memutuskan mana yang paling baik digunakan untuk memecahkan masalah.

Adapun pemecahan masalah setelah menganalisis data di atas antara lain :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui terdapat pengaruh signifikansi pada variabel pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11,218 > t_{tabel} 2,012$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.
2. Kualitas Pelayanan ada keterkaitan dengan Kepuasan Pengguna Jasa yang ditunjukkan pada koefisien regresi sebesar  $0,716$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Kualitas Pelayanan 1 satuan maka Kepuasan Pengguna Jasa mengalami penurunan sebesar  $0,716$  satuan, demikian pula sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kepuasan Pengguna Jasa, akan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan .
3. Kepuasan Pengguna Jasa memiliki nilai  $r^2$  (R Square) sebesar  $73,2\%$ . Artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) berpengaruh sebesar  $73,2\%$  sedangkan sisanya sebesar  $26,8\%$  bersumber dari faktor-faktor lain.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis regresi dan koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis antara Kualitas Pelayanan terhadap Pengguna Jasa PT Athalla Putra Cipunagara, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Uji hipotesis koefisien korelasi terhadap populasi yang dipaparkan diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 11,218 dengan  $t_{tabel}$  2,040 atau  $11,218 > 2,040$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara. Dengan hasil secara keseluruhan membuktikan bahwa secara statistik kualitas pelayanan *bunker* berpengaruh positif dan signifikan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara
2. Dari hasil output SPSS di dapat hasil R Square sebesar 0,732. Melalui analisis koefisien determinasi antara kualitas pelayanan *bunker* terhadap kepuasan pengguna jasa dan dari perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 73,2% ( $KD = 73,2\%$ ) yang artinya pengaruh kualitas pelayanan *bunker* terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 73,2% dan sisanya sebesar 26,8% yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan di atas maka penulis memberikan saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Selalu menjaga kualitas pelayanan *bunker* dengan meningkatkan kinerja di seluruh departemen perusahaan dengan melaksanakan standar operasional prosedur pelayanan dengan baik.
2. Untuk mengatasi masalah kurangnya kepuasan pengguna jasa di PT Athalla Putra Cipunagara, pihak PT Athalla Putra Cipunagara perlu merencanakan anggaran yang lebih seimbang dengan mempertimbangkan investasi jangka panjang dalam sarana dan prasarana. Karena dengan menyisihkan sebagian

anggaran operasional untuk investasi sarana dan prasarana seperti kendaraan roda empat, perusahaan dapat memperbaiki efisiensi operasional dan layanan keagenan secara keseluruhan. Selain itu, pihak manajemen PT Athalla Putra Cipunagara harus melakukan analisis. Pihak manajemen PT Athalla Putra Cipunagara harus meyakinkan pihak manajemen PT Athalla Putra Cipunagara tentang nilai tambah dari pengadaan kendaraan roda empat dengan cara memberikan data dan studi kasus yang mendukung. Selain itu, solusi lain untuk mengatasi keterbatasan anggaran dapat dilakukan dengan cara mencari sumber pendanaan alternatif seperti pinjaman dengan suku bunga rendah atau bekerja sama dengan pihak ketiga seperti *leasing* terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Loyalitas Konsumen GO-JEK. *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol xx, No. 20
- Ananda, F. T. (2016). *Pengaruh harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Eika Samudera* (Doctoral dissertation).
- Azhari, dkk. (2016). Identifikasi Struktur Geologi Dan Pengaruhnya Terhadap Suhu Permukaan Tanah Berdasarkan Data Landsat 8 Di Lapangan Panasbumi Blawan. Malang: *Jurnal Penginderaan Jauh V*. 13. No. 1. p.1 – 12.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2014). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective (10th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods*. McGraw-Hill Education.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., Kristensson, P., Magnusson, P., & Matthing, J. (2021). *Service Innovation and R&D: Emerging Themes, Critical Questions and Research Directions*.
- Erlina Dewi Kartika Sari, Riyadi, Saptianing, "Analisis kualitas Pelayanan Jasa FREIGHT FORWARDING Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Ekspertir PT Andalan Pacific Samudra Semarang",
- Fitriyani, R., & Yulianti, Y. (2018). *Analysis of promotional strategies on customer loyalty in community unit of Mandiri Kutowinangun-Kebumen*. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 333, No. 1, p. 012033). IOP Publishing.
- Funan Anastasia, "Analisis Pengaruh Jasa Saing, Kualitas Pelayanan, Harga Yang Kompetitif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kapal Penumpang"
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hadi, I., & Afifah, L. (2021). Promosi sebagai bagian dari pemasaran terpadu dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 48-58.
- Imroatul Khasanah, "Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi pada Pengguna Jasa DHL Global Forwarding Semarang Branch)",
- Kotler, P., Keller, K.L., Ang, S.H., Leong, S.M., & Tan, C.T. (2019). *Marketing management: An Asian perspective*. Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Kurniawan, Y., & Azizah, N. (2019). *Statistik Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

## LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PERNYATAAN VARIABEL X

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pengguna jasa					
2	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan jasa secara tepat waktu					
3	PT Athalla Putra Cipunagara dapat membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat					
4	PT Athalla Putra Cipunagara membantu kemauan atau keinginan para pengguna jasa					
5	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan secara sopan terhadap pengguna jasa					
6	Pelayanan <i>Bunkering</i> dilakukan secara tepat waktu					
7	PT Athalla Putra Cipunagara memahami kebutuhan dan kesulitan pengguna jasa					
8	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan tanggapan yang empatik dan ramah kepada					

	pengguna jasa					
9	Tersedianya fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana yang memadai di PT Athalla Putra Cipunagara					
10	PT Athalla Putra Cipunagara menjaga, kemurnian dan kestabilan bahan bakar kapal					

LAMPIRAN 2: PERNYATAAN VARIABEL Y

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	PT Athalla Putra Cipunagara menyediakan berbagai jenis bahan bakar kapal					
2	Melayani pengguna jasa dengan kebutuhankhusus dan preferensi pengguna jasa					
3	PT Athalla Putra Cipunagara Melayani pengguna jasa dengan sepenuh hati					
4	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan layanansecara efisien dan efektif					
5	PT Athalla Putra Cipunagara menyediakan semua layanan yang diperlukan pengguna jasa					
6	PT Athalla Putra Cipunagara memberikan konsistensi pelayanan berkualitas tinggi dari awal hingga akhir					
7	Pelayanan yang diberikan secara tepatwaktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati					
8	Lokasi PT Athalla Putra Cipunagara yangstrategis dan mudah di jangkau					

9	Staf PT Athalla PutraCipunagara yang ramah, sopan, dan santun terhadap pelanggan					
10	Di PT Athalla Putra Cipunagara menyediakan fasilitas pendukung seperti areaistirahat, toilet, atau fasilitas penunjang lainnya					

LAMPIRRAN 3: TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL X

Responden	X										Total
	Kuesioner										
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	41
3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	1	40
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	3	5	4	3	4	5	5	3	2	39
6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
7	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	42
8	4	4	4	4	2	5	5	4	4	2	38
9	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	42
10	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	42
11	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	43
12	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	42
13	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	45
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
15	4	5	5	4	4	4	3	4	5	2	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	4	5	2	2	4	4	5	5	5	40
20	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	46
21	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	34
22	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	43
23	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	43
24	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	38
25	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
26	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	39
27	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	36
28	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
29	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	38
30	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	35
31	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	43
32	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
33	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	46
34	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	44
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
38	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	38
39	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	5	1	2	5	5	4	5	5	4	40
42	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	31
43	4	1	2	4	3	5	5	5	5	4	38
44	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	39
45	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	41
46	4	5	5	5	2	5	4	4	4	3	41
47	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	41
48	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	45
	TOTAL										1963

LAMPIRAN 4: TABULASI DATA KUESIONER VARIABEL Y

Responden	Y										Total
	Kuesioner										
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45
3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	43
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	40
6	2	5	3	4	4	3	4	5	4	5	39
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
8	3	5	5	4	5	4	4	1	3	4	38
9	3	5	4	5	4	1	4	4	5	4	39
10	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	44
11	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
12	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46
13	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
14	5	2	2	3	1	2	1	2	1	1	20
15	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	5	4	1	4	5	4	4	4	4	38
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	3	5	5	5	3	4	2	5	5	4	41
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
21	4	4	4	5	5	1	3	4	4	4	38
22	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	44
23	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	40
24	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	42
25	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	44
26	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	45
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	40
29	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	40
30	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	38
31	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	42
32	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
33	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46
34	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	39
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	3	4	4	3	5	3	5	4	2	4	37
39	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47

40	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
41	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43
42	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
43	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	43
44	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
45	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
46	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	45
47	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46
48	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
	TOTAL										2065

## LAMPIRAN 5: SHIP PARTICULARS SPOB CUPUNAGARA

### Our Ship Particulars



Name of Ship	: CUPUNAGARA
Launched	: 27 Oktober 2009
Type of Ship	: Self Propeller Oil Barge
Nationality	: Indonesia
Year built	: 2009
Classification	: BKI (Bureau Classification Indonesia)
Length	: 37.00 meters
Breadth	: 10.00 meters
Draft	: 3.10 meters
Gross Tonnage	: 300 Ton
Tank Carrying Capacity	: 500 KL

## Our Ship Particulars



Name of Ship	: PULOMAS LANCAR
Launched	: September 2021
Type of Ship	: Self Propeller Oil Barge
Nationality	: Indonesia
Year built	: 2021
Classification	: BKI (Bureau Classification Indonesia)
Length	: 35.00 meters
Breadth	: 8.50 meters
Draft	: 2.30 meters
Gross Tonnage	: 239 Ton
Tank Carrying Capacity	: 300 KL

## Our Ship Particulars



<b>Name of Ship</b>	: Pulomas Jaya
<b>Launched</b>	: 2019
<b>Type of Ship</b>	: Self Propeller Oil Barge
<b>Nationality</b>	: Indonesia
<b>Year built</b>	: 2018
<b>Classification</b>	: BKI (Bureau Classification Indonesia)
<b>Length</b>	: 58.80 meters
<b>Breadth</b>	: 53.19 meters
<b>Draft</b>	: 3.80 meters
<b>Gross Tonnage</b>	: 664 Ton
<b>Tank Carrying Capacity</b>	: 1.000 KL

## Our Ship Particulars



Name of Ship	: SAKINA
Launched	: 14 November 2012
Type of Ship	: Self Propeller Oil Barge
Nationality	: Indonesia
Year built	: 2012
Classification	: BKI (Bureau Classification Indonesia)
Length	: 34.23 meters
Breadth	: 10.10 meters
Draft	: 2.40 meters
Gross Tonnage	: 283 Ton
Tank Carrying Capacity	: 500 Kl

## Our Ship Particulars



<b>Name of Ship</b>	: KHAIRA
<b>Launched</b>	: 25 Februari 2012
<b>Type of Ship</b>	: Self Propeller Oil Barge
<b>Nationality</b>	: Indonesia
<b>Year built</b>	: 2011
<b>Classification</b>	: BKI (Bureau Classification Indonesia)
<b>Length</b>	: 32.16 meters
<b>Breadth</b>	: 9.00 meters
<b>Draft</b>	: 2.65 meters
<b>Gross Tonnage</b>	: 323 Ton
<b>Tank Carrying Capacity</b>	: 400 KL

## Our Ship Particulars



Name of Ship	: ATHAMARA
Launched	: 17 Februari 2011
Type of Ship	: Self Propeller Oil Barge
Nationality	: Indonesia
Year built	: 2010
Classification	: BKI (Bureau Classification Indonesia)
Length	: 50.35 meters
Breadth	: 12.00 meters
Draft	: 3.60 meters
Gross Tonnage	: 1.191 Ton
Tank Carrying Capacity	: 800 KL

LAMPIRAN 10: R TABEL

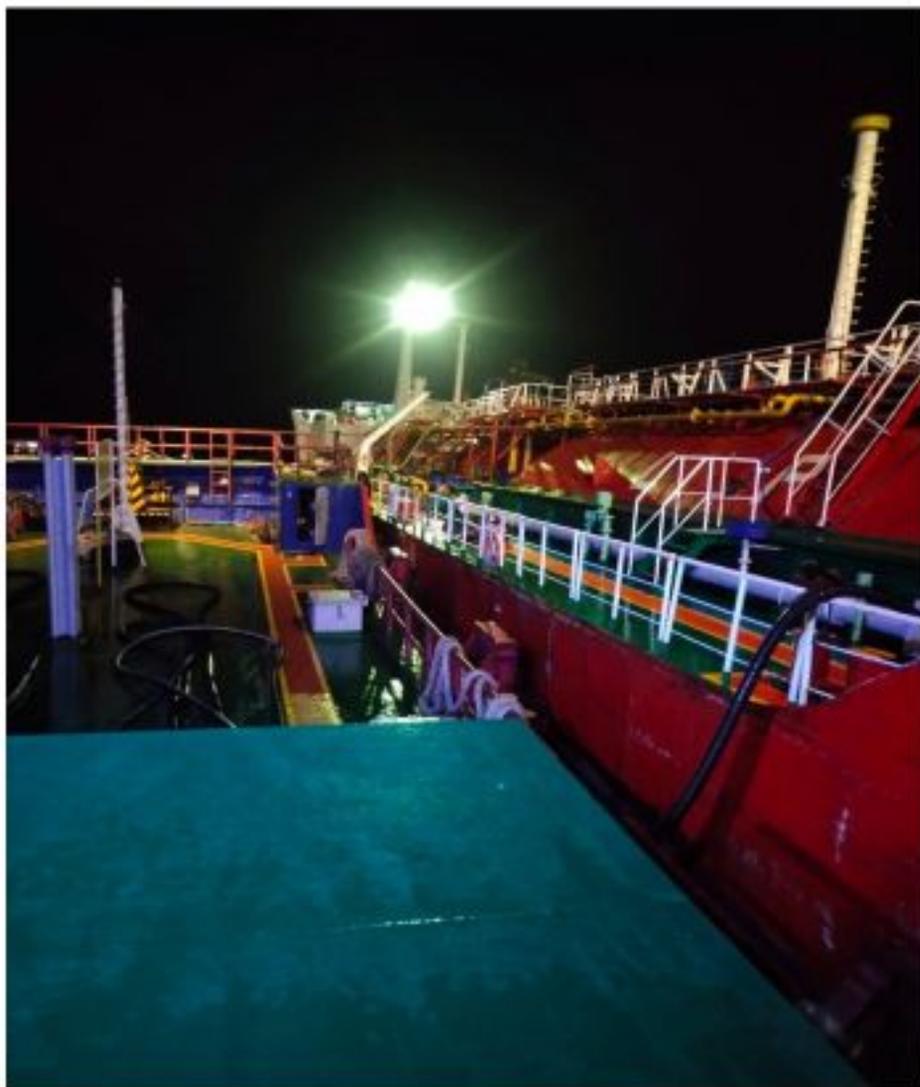
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007

39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 10: T TABEL

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 11: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER LPG GAS  
PATRA



LAMPIRAN 12: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER SERANG JAYA  
PERTAMINA



LAMPIRAN 13: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER TB GARUDA MAS



LAMPIRAN 13: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER TB MEDELIN 2



LAMPIRAN 13: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER KN TRISULA



LAMPIRAN 13: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER MINI LHOKNGA



LAMPIRAN 13: DOKUMENTASI KEGIATAN BUNKER MV HOMANZAN

