KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INAPORTNET TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PT. GARUDA UNGGUL NASIONAL CABANG MERAK BANTEN

Oleh:

Hamzah
NRP. 465221515

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JURUSAN KALK
JAKARTA
2026

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	:	Hamzah
NRP	:	465221515
Program Pendidikan	:	Diploma IV
Jurusan	:	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul	:	Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten

Jakarta, 10 Juni 2026

Penulis



Hamzah

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	Hamzah
NRP	:	465221515
Program Pendidikan	:	Diploma IV
Jurusan	:	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul	:	Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten

Jakarta, 10 Juni 2026

Pembimbing Utama

Dr. Rosna Y Siahaan, S.Kom., M.M.Tr
Pembina (IV/a)
NIP. 19720503 199803 2 003

Pembimbing Pendamping

Asman Ala, S.T.,M.T
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19700207 199803 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. April Gunawan Malau, S.Si., MM
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19720413 199803 1 005

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

TANDA PENGESAHAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	:	Hamzah
NRP	:	465221515
Program Pendidikan	:	Diploma IV
Jurusan	:	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul	:	Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten

Jakarta, 10 Juni 2026

Ketua Penguji	Anggota Penguji	Anggota Penguji
Roma Dormawaty, S.Si.T., M.M	Firdiansyah Lukman, S.S.T.Pel., M.M	Dr. Rosna Y Siahaan, S.Kom., M.M.Tr
Penata Tk.I (III/d)	NIP. 19890611 202321 1 023	Pembina (IV/a)
NIP. 19790413 200212 2 001		NIP. 19720503 199803 2 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. April Gunawan Malau, S.Si., MM
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19720413 199803 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang telah memberikan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya, dan dengan segala dukungan serta doa dari orang tua, keluarga, dan sahabat, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dan mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran sebagai tugas akhir yang menjadi salah satu syarat kelulusan program D-IV pada tahun ajaran 2026.

Penyusunan penelitian ini dilaksanakan berdasarkan pengalaman yang penulis peroleh selama melaksanakan masa praktik di PT. Garuda Unggul Nasional, serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen selama pendidikan melalui literatur yang relevan dengan judul skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyusun skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.**

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengarahan, bantuan, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M. Mar., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak Dr. April Gunawan Malau, S.Si., MM, selaku Ketua Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Ibu Roma Dormawati, M.M. Selaku Sekertasis Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
4. Ibu Dr. Rosna Yuherlina Siahaan, S.Kom.,M.M.Tr selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Asman Ala, S.T.,M.T, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Civitas Akademika, Staf dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
7. Jajaran direksi dan karyawan PT Garuda Unggul Nasional terima kasih atas kesempatan, bimbingan, ilmu, serta pelajaran yang telah diberikan kepada penulis

selama program praktik darat. Pengalaman dan pembelajaran yang penulis peroleh selama praktik darat telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Kepada orang tercinta Ibu Yeni Kartini yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moral maupun materi, serta doa yang tak pernah putus. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan cinta yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Kepada akun Instagram @cicimilkyyy, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, semangat, perhatian, dan motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan tersebut menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk tetap berusaha dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Sahabat – sahabat terbaik Alan Farlie, Rauf Anggora, Zidan Al-Faqih dan yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang selalu hadir dalam suka maupun duka, memberikan semangat, tempat berbagi, dan tawa yang menyegarkan di tengah tekanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang luar biasa.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah yang Maha Pengasih senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada semua pihak yang sudah terlibat dan berkontribusi dalam memberikan bantuan dan dukungannya kepada penulis.

Jakarta, 10 Juni 2026

Penulis,

Hamzah

465221515

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **i**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**

TANDA PENGESAHAN ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

ABSTRAK ..... **xii**

ABSTRACT ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG 1

B. IDENTIFIKASI MASALAH 4

C. BATASAN MASALAH 4

D. RUMUSAN MASALAH 4

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN 4

F. SISTEMATIKA PENULISAN 5

BAB II LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA 7

B. PENELITIAN TERDAHULU 18

C. KERANGKA PEMIKIRAN 26

D. HIPOTESIS 28

BAB III METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN 29

B. METODE PENDEKATAN 29

C. SUMBER DATA 30

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 31

E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING 32

F. TEKNIK ANALISIS DATA 33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN
A. DESKRIPSI DATA36
B. ANALISIS DATA 71
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH 74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. KESIMPULAN..... 76
B. SARAN..... 77

DAFTAR PUSTAKA..... 78

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Skala Likert	32
Tabel 4.1	Daftar Karyawan Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan	37
Tabel 4.2	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1	39
Tabel 4.3	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2	40
Tabel 4.4	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X3	41
Tabel 4.5	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X4	42
Tabel 4.6	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X5	43
Tabel 4.7	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X6	44
Tabel 4.8	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X7	45
Tabel 4.9	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X8	46
Tabel 4.10	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X9	47
Tabel 4.11	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X10	48
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel (X)	49
Tabel 4.13	Hasil Kuesioner Variabel (X)	52
Tabel 4.14	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y1	53
Tabel 4.15	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y2	54
Tabel 4.16	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y3	55
Tabel 4.17	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y4	56
Tabel 4.18	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y5	57
Tabel 4.19	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y6	58
Tabel 4.20	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y7	59
Tabel 4.21	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y8	60
Tabel 4.22	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y9	61
Tabel 4.23	Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y10	62
Tabel 4.24	Relapitulasi Tanggapan Responden Variabel (Y)	62
Tabel 4.25	Hasil Kuesioner Variabel (Y)	65
Tabel 4.26	Validitas Item	67
Tabel 4.27	Hasil Uji Validitas Variabel (X)	68
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Variabel (Y)	68
Tabel 4.29	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.30	Hasil Uji Normalitas	70

Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 71
Tabel 4.32 Analisis Koefisiensi Diterminasi (R^2) 72
Tabel 4.33 Analisis Uji Hitpotesis (t) 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Test Turnitin
Lampiran 2 : Variabel (X) Kualitas Layanan Sistem Inaportnet
Lampiran 3 : Variabel (Y) Kinerja Operasional
Lampiran 4 : Data Tabulasi Kuesioner Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X)
Lampiran 5 : Data Tabulasi Kuesioner Kinerja Operasional (Y)
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Variabel (X)
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Variabel (Y)
Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)
Lampiran 9 : Hasil Uji Reliabilitas Varianel (Y)
Lampiran 10 : Hasil Uji Normalitas
Lampiran 11 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Lampiran 12 : Hasil Uji R^2
Lampiran 13 : Hasil Uji (t)
Lampiran 14 : Sistem Inaportnet
Lampiran 15 : Dokumentasi Karyawan PT. Garuda Unggul Nasional
Lampiran 16 : Dokumentasi Kegiatan Sandar Kapal

ABSTRAK

Hamzah. 2026. *"Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Terhadap Kinerja Operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten"*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan sistem Inaportnet terhadap kinerja operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten. Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya pencapaian target pelayanan kapal akibat kendala kecepatan dokumen dan keterbatasan staf operasional. Metode yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori dengan sampel 40 karyawan operasional. Pengujian data menggunakan regresi linear sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji t melalui SPSS versi 26.0. Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan Y = 0,380 + 0,976X. Melalui uji t, diperoleh nilai t_{hitung} (17,965) > t_{tabel} (2,024) dengan signifikansi 0,000, yang membuktikan kualitas layanan sistem Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Nilai R^2 sebesar 0,895 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan sistem Inaportnet berkontribusi sebesar 89,5% terhadap kinerja operasional, sedangkan 10,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan Inaportnet berbanding lurus dengan peningkatan efisiensi dan kelancaran kinerja operasional perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Sistem Inaportnet, Kinerja Operasional, Keagenan Kapal.

ABSTRACT

Hamzah. 2026. *"*The Effect of Inaportnet System Service Quality on Operational Performance at PT Garuda Unggul Nasional Merak Banten Branch*"*

This study aims to analyze the effect of Inaportnet system service quality on operational performance at PT Garuda Unggul Nasional Merak Banten Branch. The research is driven by the suboptimal achievement of vessel service targets due to document processing delays and limited operational staff. A quantitative explanatory method was employed with a sample of 40 operational employees. Data were analyzed using simple linear regression, coefficient of determination (R^2), and a t-test via SPSS version 26.0. The regression analysis yielded the equation Y = 0.380 + 0.976X. The t-test confirmed that t_{count} (17.965) > t_{table} (2.024) with a significance level of 0.000, proving that Inaportnet system service quality has a positive and significant effect on operational performance. The R^2 value of 0.895 indicates that Inaportnet service quality contributes 89.5% to operational performance, while the remaining 10.5% is influenced by external factors. In conclusion, enhancing Inaportnet service quality directly improves the company's operational efficiency and performance.

Keywords: *Service Quality, Inaportnet System, Operational Performance, Shipping Agency.*

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi maka sudah sepatutnya perekonomian Indonesia tidak hanya bertumpu pada sektor daratan. Dengan memiliki 16.766 pulau, maka transportasi laut menjadi alternatif sebagai unsur penghubung untuk menjangkau pulau demi pulau tersebut. Jasa transportasi laut memiliki peranan yang penting dalam kegiatan lalulintas perdagangan di Indonesia. Perdagangan barang dan jasa di angkut melalui transportasi laut yaitu kapal, sehingga peranan perusahaan pelayaran dalam meningkatkan perdagangan dalam dan luar negeri akan sangat menunjang perekonomian Indonesia.

Salah satu perusahaan pelayaran di Indonesia yaitu tempat saya melaksanakan praktek darat adalah PT. Garuda Unggul Nasional, yang merupakan cabang dari kantor pusat yaitu PT. Buana Lintas Lautan Tbk, yang bergerak di bidang *ship owner* dan *shipping agency.* PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten merupakan salah satu perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa keagenan kapal, bagi kapal-kapal asing maupun nasional, guna mengurus dokumen, pemakaian fasilitas pelabuhan, penyediaan bahan bakar, air bersih, suku cadang, layanan perbaikan kapal dan lain-lain.

PT. Garuda Unggul Nasional merupakan perusahaan jasa yang sangat mengandalkan kualitas layanan, khususnya dalam pelayanan kapal saat kedatangan dan keberangkatan di area pelabuhan. Kualitas layanan yang belum optimal dapat menyebabkan terhambatnya kinerja operasional, seperti proses kapal untuk sandar, keluar pelabuhan, maupun kegiatan bongkar muat. Kondisi tersebut mengakibatkan kapal harus menunggu lebih lama sehingga menghambat kelancaran operasional dan berdampak pada meningkatnya biaya operasional kapal selama berada di pelabuhan.

Salah satu penyebab rendahnya kualitas layanan adalah lambatnya pelayanan pengurusan dokumen kapal langsung terhadap kinerja operasional perusahaan. Keterlambatan tersebut tidak hanya menurunkan produktivitas kerja, tetapi juga berpotensi mengurangi daya saing PT. Garuda Unggul Nasional terhadap perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Dampak lebih lanjut dari menurunnya kualitas pemasaran jasa keagenan, sehingga dapat mendorong pengguna jasa untuk beralih ke perusahaan keagenan kapal lain, sehingga perusahaan berisiko akan kehilangan konsumen dan tidak mencapai target yang telah ditetapkan

Kualitas layanan yang baik memiliki peranan penting dalam menunjang kinerja operasional perusahaan, khususnya dalam kelancaran proses pelayanan kapal mulai dari kedatangan, sandar, hingga keberangkatan kapal. Namun, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama 1 tahun pelaksanaan praktik darat di PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten, perusahaan belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Perusahaan menetapkan target bulanan untuk melaksanakan kegiatan keagenan terhadap kapal atau setara dengan seratus dua puluh kapal dalam satu tahun, tetapi realisasi yang dicapai hanya sekitar enam puluh kapal dalam satu tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hampir 50% target perusahaan belum terpenuhi, yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam pelaksanaan operasional perusahaan.

Oleh karena itu, PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kualitas layanan dan kinerja operasional, serta menyusun strategi yang tepat dan terukur agar mampu meningkatkan jumlah kapal yang diageni, sehingga kinerja perusahaan akan meningkat, dan mencapai target yang telah ditetapkan.

Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal menjadi tantangan tersendiri bagi PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten dalam meningkatkan kualitas layanan guna memperkuat daya saing dan menambah jumlah pengguna jasa. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan nilai tambah serta melakukan inovasi secara berkelanjutan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kinerja operasional perusahaan, antara lain keterbatasan karyawan di bagian operasional,

keterbatasan sarana dan prasarana kantor, serta perbedaan tarif pelayanan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan dan berdampak pada daya saing perusahaan terhadap para kompetitor.

Berbagai kendala tersebut menjadi faktor penghambat dalam pencapaian target perusahaan dan menunjukkan perlunya upaya perbaikan yang terencana. Oleh karena itu, PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten perlu menyusun strategi yang tepat dan terukur untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional, sehingga mampu meningkatkan daya saing serta jumlah pengguna jasa pelayanan keagenan kapal. Strategi tersebut diharapkan dapat menjadi pedoman bagi manajemen dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek – aspek yang masih kurang, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis demi menjaga keberlangsungan dan pengembangan perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai upaya dalam merumuskan strategi perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan kapal yang diageni oleh PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten. Diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna jasa sehingga kinerja operasional perusahaan akan meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja operasional perusahaan serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan daya saing perusahaan secara efektif dan efisien di industri jasa keagenan kapal, dengan mengangkat judul **Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet Kinerja Operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi masalah yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas layanan sistem Inaportnet yang diberikan kepada pelanggan di PT Garuda Unggul Nasional.
2. Belum optimalnya kinerja operasional di PT Garuda Unggul Nasional.
3. Kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan masih perlu ditingkatkan di PT Garuda Unggul Nasional**.**
4. Rendahnya ketepatan layanan kepada pelanggan di PT. Garuda Unggul Nasional.
5. Rendahnya kecepatan layanan di PT. Garuda Unggul Nasional

C. BATASAN MASALAH

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

1. Rendahnya kualitas layanan sistem Inaportnet yang diberikan kepada pelanggan di PT Garuda Unggul Nasional.
2. Belum optimalnya kinerja operasional di PT Garuda Unggul Nasional.

D. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan sistem Inaportnet?
2. Apa yang mempengaruhi kualitas layanan sistem Inaportnet?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui kualitas layanan Sistem Inaportnet pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten.

b. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi penulis.

2. Manfaat Penelitian

a. Memberikan manfaat secara teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang jasa keagenan kapal yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kinerja operasional.

b. Menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing di PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.
c. Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menilai apakah aktivitas pelayanan dan kinerja operasional pada perusahaan jasa keagenan kapal telah berjalan secara efektif dan efisien.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai susunan dan alur pembahasan skripsi secara keseluruhan, sehingga mempermudah dalam proses penyusunan serta memudahkan pembaca dalam memahami isi dan tujuan penulisan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tinjauan pustaka yang berisi landasan teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel penelitian. Pembahasan meliputi pengertian kualitas layanan dan kinerja operasional, hubungan antarvariabel, kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang diuji menggunakan metode kuantitatif.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai waktu dan tempat penelitian, metode penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, subjek penelitian, serta teknik analisis data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja operasional perusahaan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data penelitian yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, yaitu kualitas layanan dan kinerja operasional. Selanjutnya dilakukan analisis data secara kuantitatif untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel, serta pembahasan hasil penelitian berdasarkan temuan yang diperoleh guna menjawab permasalahan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian. Selain itu, disajikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten, serta bagi pembaca skripsi ini.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka atau yang dikenal sebagai literature riview merupakan kegiatan untuk menelaah dan mengkaji Kembali berbagai literatur yang telah dipublikasikan oleh akademisi atau peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan. Pada bab ini, penulis menyajikan pengertian dan konsep yang bersumber dari pendapat para ahli dengan mengutip refereensi berupa jurnal ilmiah, peraturan yang berlaku, serta buku – buku yang telah disusun sebelumnya. Penyusunan tinjauan Pustaka ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis yang jelas serta memudahkan pembaca dalam memahami isi dan arah penulisan skripsi.

1. Pengertian pengaruh

Pengaruh merupakan suatu kondisi di mana keberadaan atau perubahan pada satu variabel dapat menimbulkan dampak terhadap variabel lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks penelitian ilmiah, pengaruh sering digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat, yaitu bagaimana suatu faktor mampu mendorong, mengubah, atau menentukan keadaan, sikap, perilaku, maupun kinerja suatu objek yang diteliti. Pengaruh menunjukan adanya keterkaitan yang bersifat aktif, di mana satu unsur berperan sebagai penyebab dan unsur lainnya sebagai akibat.

Dalam definisi lain, pengaruh merupakan daya atau kekuatan yang timbul dari suatu faktor tertentu yang mampu menimbulkan perubahan terhadap suatu objek atau variable lainnya. Pengaruh tersebut dapat dipahami melalui pengamatan yang sistematis dan dianalisis mengunakan data serta metode atatistic untuk mengetahui arah dan besarnya dampak yang ditimbulkan, sebagaimana dijelaskan dalam kajian para ahli mengenai sebab akibat antarvariabel.

Pengertian pengaruh menurut para ahli :

Menurut Sugiyono (2021:39), pengaruh merupakan hubungan sebab akibat antara variabel atistict dan variabel dependen, di mana perubahan pada variabel bebas akan menimbulkan perubahan pada variabel terkait. Hubungan ini dapat dibuktikan melalui pengujian data secara sistematis menggunakan metode atatistic dalam penelitian kuantitatif

Menurut Jogiyanto (2021:12), pengaruh diartikan sebagai perubahan yang terjadi pada suatu variabel sebagai akibat dari adanya variabel lain yang memengaruhinya. Pengaruh tersebut harus dapat dibuktikan secara empiris melalui pengujian hipotesis agar hasil penelitian bersifat objektif dan dapat di pertanggung jawabkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengaruh adalah data yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang, benda, maupun keadaan, yang dapat membentuk atau mengubah sikap, kepercayaan, serta perbuatan seseorang. Selain itu, pengaruh juga dimaknai sebagai akibat atau dampak yang ditimbulkan oleh suatu hal terhadap hal lainnya.

2. Kualitas Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merupakan tingkat baik buruknya suatu jasa dalam melayani serta memenuhi kebutuhan pihak lain. Pengertian ini sejalan dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam memberkan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Faradila & Soeliha (2022), kualitas layanan merupakan suatu upaya yang diberikan perusahaan dalam memberikan penawaran produk dan layanan dalam setiap kegiatan transaksi hingga sampai ke tangan konsumen dengan memberikan harapan dan kebutuhan yang diinginkan konsumen.

Kotler & Keller (2021), Kualitas layanan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum layanan diberikan. Apabila kinerja layanan berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas layanan akan dinilai rendah. Sebaliknya, apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan akan dinilai baik.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2021), menjelaskan bahwa kualitas layanan dalam konteks digital atau elektronik *(e-service quality)* mencakup kemampuan sistem layanan dalam memberikan kemudahan, kecepatan, keandalan, keamanan, serta perlindungan data pelanggan. Layanan digital yang berkualitas akan mampu meminimalkan kesalahan sistem, memberikan informasi yang akurat, dan merespons kebutuhan pelanggan secara *real – time.*

Tjiptono & Chandra (2021), menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga memunculkan rasa puas terhadap layanan yang diterima. Kepuasan tersebut selanjutnya dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, memperkuat hubungan jangka panjang, serta mendorong pelanggan untuk menggunakan kembali jasa perusahaan.

Cronin & Taylor (2022), menjelaskan bahwa pengukuran kualitas layanan sebaiknya difokuskan pada kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Teori *SERVPERF* menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman aktual pelanggan tanpa membandingkannya dengan harapan awal. Dengan demikian, kualitas layanan dianggap sebagai hasil langsung dari perfoma pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya.

Lemon & Verhoef (2022), mengemukakan bahwa kualitas layanan tidak hanya dinilai dari satu titik kontak pelayanan, melainkan dari keseluruhan pengalaman pelanggan selama berinteraksi dengan perusahaan. Pengalaman tersebut mencakup tahap sebelum pelayanan, selama proses pelayanan, hingga setelah pelayanan selesai. Kualitas layanan yang konsisten di setiap tahap akan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan berkesan.

Erinawati & Syafarudin (2021), kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang andal, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Aspek utama kualitas layanan mencakup keandalan *(relibiality),* yaitu kemampuan perusahaan memberikan layanan secara konsisnten dan akurat, ketepatan waktu *(responsiveness),* yaitu kemampuan perusahaan merespons kebutuhan atau keluhan pelanggan dengan cepat, serta kepastian dan kompetensi *(assurance)* yang mencerminkan profesionalisme dan kemampuan tenaga kerja dalam membangun kepercayaan pelanggan.

Lupiyoadi (2021), kualitas layanan adalah tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan harapan pelanggan, yang diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi – dimensi tersebut digunakan untuk menilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Cahyani el al. (2024), kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan secara konsisten, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang positif dan hubungan janga Panjang dengan pelanggan.

Handayani, Santoso, & Putri (2022), kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman layanan yang diterima, yang ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi dan melampaui harapan pelanggan melalui dimensi – dimensi layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta kualitas informasi dan kemudahan akses layanan.

3. Dimensi Kualitas Layanan

a. Daya Tanggap *(*responsiveness*)*

Diartikan sebagai kemauan dan kesiapan pihak pengelola atau pemilik lembaga diklat untuk membantu peserta dengan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap dalam setiap kebutuhan yang muncul. Dimensi ini mencerminkan kemampuan lembaga dalam merespons pertanyaan, permintaan, maupun keluhan peserta secara proaktif dan tanpa penundaan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan efektif serta memberikan rasa diperhatikan dan dihargai kepada peserta selama mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan. Menurut Nafisah, Yunaidi, & Wahyudi (2024) menyatakan bahwa daya tanggap adalah kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara cepat dan akurat sehingga meningkatkan persepsi kualitas layanan. Menurut Pangaribuan, Vanessa, & Anurantha (2025) daya tanggap sebagai kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, serta komunikasi yang jelas.

b. Bukti Fisik (*tangible*)

Merupakan dimensi kualitas layanan yang berfokus pada ketersediaan dan kondisi sarana serta prasarana pendukung, fasilitas fisik, serta media informasi

dan komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Dimensi ini mencerminkan aspek-aspek berwujud yang secara langsung dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna jasa, seperti kelengkapan peralatan, kenyamanan lingkungan pelayanan, kebersihan fasilitas, serta kejelasan sistem informasi, yang semuanya berperan dalam membentuk persepsi terhadap mutu layanan. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2020), Bukti fisik merupakan representasi nyata dari layanan yang meliputi lingkungan fisik, desain fasilitas, teknologi yang digunakan, serta penampilan karyawan yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Menurut Kotler & Keller (2022), Bukti fisik adalah unsur-unsur berwujud dalam jasa, seperti fasilitas, perlengkapan, sarana pendukung, dan tampilan pegawai, yang menjadi indikator awal dalam menilai mutu layanan.

c. Keandalan (*reliability)*

Merupakan kemampuan dan konsistensi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan, sehingga setiap proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat, minim kesalahan, serta mampu memberikan hasil yang memuaskan bagi pengguna jasa. Dimensi ini menekankan pada ketepatan waktu, keakuratan prosedur, serta konsistensi kinerja dalam setiap interaksi layanan. Menurut Setiono & Pradana (2024) menyatakan bahwa keandalan adalah kemampuan penyedia layanan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Menurut Widianti & Safuan (2025) mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai janji secara tepat waktu dan tanpa kesalahan.

d. Jaminan *(*assurance*)*

Merupakan dimensi kualitas layanan yang mencakup tingkat pengetahuan, kompetensi, profesionalisme, etika kesopanan, serta sikap dapat dipercaya *(*trustworthiness*)* yang dimiliki oleh staf atau petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan. Menurut Pangaribuan, Vanessa, & Anurantha (2025) menyatakan bahwa jaminan adalah kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan melalui kompetensi, ketepatan informasi, dan sikap profesional staf.

Menurut Tairas et al. (2024) menjelaskan bahwa jaminan merupakan kemampuan petugas layanan dalam menunjukkan pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme sehingga pelanggan merasa yakin terhadap layanan yang diberikan.

e. Empati (*empathy)*

Merupakan dimensi kualitas layanan yang menekankan pada kemampuan penyedia layanan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara personal, serta memahami secara mendalam kebutuhan, harapan, dan kondisi pelanggan atau peserta, sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan rasa dihargai dalam proses pelayanan. Menurut Saputra et al. (2025) menyatakan bahwa empati adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian dan kepedulian secara individual terhadap kebutuhan pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan layanan. Menurut Marlina, Agustin, & Hayati (2025) mendefinisikan empati sebagai kemampuan memahami kebutuhan emosional pelanggan serta menunjukkan sikap peduli selama proses interaksi layanan.

4. Sistem Inaportnet

Sistem Inaportnet dirancang untuk menangani kegiatan bongkar muat dan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal yang berbasis jaringan internet atau web service. Pelanggan perusahaan pelayaran dan bongkar muat yang membutuhkan layanan atau clearance in/out untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta rencana bongkar muat muatan di kapal, tidak perlu mengunjungi kantor pemerintah untuk mendapatkan clearance dengan kata lain, mereka tidak perlu bertemu dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Menurut Ahyana, Kusmaladi, dan Fadliana (2025), Inaportnet adalah sistem layanan kepelabuhanan berbasis internet yang dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan integrasi layanan administrasi kapal di pelabuhan. Sistem ini berfungsi sebagai platform elektronik yang menghubungkan berbagai instansi terkait seperti otoritas pelabuhan, syahbandar, perusahaan pelayaran, dan lembaga pemerintahan, sehingga proses clearance dan penerbitan dokumen kapal dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah, mendukung kelancaran operasional pelabuhan serta menurunkan hambatan administratif.

Menurut Setiono et al. (2022), Inaportnet juga dikenal sebagai sistem operasi dan perizinan perusahaan yang digunakan untuk mengatur serta mengoordinasikan berbagai kegiatan operasional di lingkungan pelabuhan. Sistem ini berfungsi sebagai platform terpadu yang memfasilitasi proses administrasi, pengajuan dokumen, serta persetujuan layanan kapal dan kegiatan kepelabuhanan lainnya, sehingga seluruh aktivitas yang berlangsung di area pelabuhan dapat berjalan secara lebih terintegrasi, tertib, dan efisien.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet, Inaportnet merupakan sistem pelayanan kapal secara elektronik yang digunakan untuk mengintegrasikan dan menyelenggarakan proses administrasi serta perizinan kapal di pelabuhan melalui satu platform terpadu. Peraturan ini mengatur tata cara pelayanan kapal yang dilakukan secara daring dengan melibatkan instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan, sehingga tercipta proses pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan terstandar.

5. Tujuan dan Manfaat Inaportnet

a. Tujuan

Tujuan utama penggunaan Inaportnet adalah untuk mempercepat proses, atau lebih tepatnya, untuk berfungsi sebagai pendukung. Penggunaan Inaportnet untuk mengurangi biaya yang diperlukan untuk kegiatan pelabuhan secara keseluruhan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses penanganan pelabuhan, perdagangan, dan lalu lintas barang.

b. Manfaat

Manfaat yang di peroleh dari pengguna antara lain :

1) Efisiensi layanan.
2) Penekanan kebutuhan akan biaya pelayanan.
3) Meningkatkan pelayanan kapal di Pelabuhan.
4) Meningkatkan informasi mengenai kebijakan pelayanan kapal di Pelabuhan.
5) Meningkatkan transparansi perusahaan/pelabuhan.

6. Instansi yang Terlibat dalam Inaportnet

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 53 Tahun 2002 tentang Tatanan Kepelabuhanan Nasional, pasal 7 ayat 2 menyebutkan bahwa sistem pelabuhan mencakup organisasi pemerintah dan swasta. Untuk memenuhi peran pelabuhan, pelabuhan melaksanakan fungsi berikut:

a. Pemerintah
    1) Pelaksanaan fungsi dan keselamatan pelayaran
    2) Fungsi bea dan cukai
    3) Pelaksanaan fungsi imigrasi
    4) Pelaksanaan fungsi karantina
    5) Pelaksanaan fungsi ketertiban dan keamanan
b. Pengusaha Jasa Kepelabuhanan

    Usaha pokok yang meliputi pelayanan kapal, barang dan penumpang. Sedangkan usaha penunjang meliputi persewaan Gudang, lahan dan fasilitas lainnya. Adapun instansi pemerintah yang terkait dengan sistem Inaportnet yaitu :

    1) Administrator Pelabuhan
    2) Bea dan Cukai
    3) Syahbandar
    4) Imigrasi
    5) Dinas Karantina

7. Kinerja Operasional

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian suatu organisasi dalam memenuhi sasaran, tujuan, misi, dan visinya. Kinerja ini mencerminkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan, yang dapat diukur melalui berbagai indikator seperti pengelolaan biaya, kualitas produk atau layanan, kemampuan beradaptasi dengan perubahan (*fleksibilitas*), serta ketepatan dan keandalan dalam pengiriman. Dengan demikian, kinerja operasional bukan hanya menunjukkan hasil akhir, tetapi juga mencerminkan proses internal yang mendukung tercapainya tujuan strategis organisasi secara menyeluruh.

Menurut Widjaya & Sisdianto (2025), kinerja operasional perusahaan merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis dalam mencapai tujuan organisasi secara optimal, yang mencakup kemampuan dalam

mengorganisir sumber daya untuk menghasilkan output yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kinerja operasional baik menggambarkan kemampuan perusahaan dalam mencapai produktivitas tinggi, pemanfaatan sumber daya yang efisien, serta mendukung pertumbuhan dan kepercayaan stakeholder melalui pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Menurut Akone (2025), kinerja operasional mencakup kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara efektif untuk menghasilkan output berupa layanan atau produk yang berkualitas, sekaligus menjaga efisiensi proses internal dalam menghadapi lingkungan bisnis yang kompetitif. Kinerja operasional yang optimal ditandai oleh kemampuan organisasi merespons perubahan pasar secara cepat, mengurangi biaya operasional, serta menjamin kelancaran proses tanpa mengorbankan standar kualitas.

Menurut Zahra & Aulia (2025), kinerja operasional adalah gambaran kemampuan suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya secara efisien dan efektif, yang mencakup pengelolaan proses produksi, pengendalian kualitas produk/jasa, pengiriman layanan tepat waktu, serta pemenuhan kebutuhan pelanggan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Menurut Sulaiman, dan Hamid (2023), kinerja operasional adalah ukuran sejauh mana sebuah organisasi jasa mampu menjalankan aktivitas layanan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dengan cepat dan konsisten. Indikator yang sering digunakan dalam mengukur kinerja operasional di sektor jasa termasuk *on-time delivery*, *responsiveness*, *efisiensi proses*, dan *kepuasan pelanggan*.

Menurut Makapia, Kindangen, dan Palandeng (2024), kinerja operasional dipengaruhi oleh interaksi antara mekanisme komunikasi internal dan hubungan kepercayaan antar pemangku kepentingan yang terlibat dalam aktivitas operasional. Kinerja operasional tidak hanya mencerminkan kemampuan organisasi mengelola proses internal, tetapi juga kemampuan dalam memanfaatkan *information sharing* dan *trust* untuk meminimalkan kesalahan, meningkatkan koordinasi, serta mempercepat respon terhadap kebutuhan layanan.

Menurut Tarigan dan Siagian (2021), kinerja operasional diukur berdasarkan empat faktor utama, yaitu pemenuhan pesanan pelanggan, kualitas produk,

kustomisasi produk sesuai kebutuhan, dan pengurangan total biaya, yang secara bersama-sama mencerminkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis.

Menurut Lee dan Kim (2025), menegaskan bahwa kinerja operasional merupakan fondasi utama dalam strategi kompetitif karena mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons permintaan pasar, mengendalikan biaya, serta mempertahankan kualitas layanan/produk. Kinerja operasional yang unggul akan memberikan keunggulan kompetitif, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperkuat posisi perusahaan di pasar.

Menurut Putra dan Handayani (2024), kinerja operasional menggambarkan sejauh mana perusahaan mampu mengelola sumber daya, mengoordinasikan aktivitas proses, serta mengendalikan kualitas output sehingga produk atau layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar waktu, biaya, dan kualitas yang telah ditetapkan.

Menurut Amarasuriya, Burke, dan Hsu (2024), kinerja operasional merupakan indikator dari efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan ketepatan proses internal perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kinerja ini mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengatur aliran material, produk, dan informasi secara efisien serta memaksimalkan penggunaan sumber daya, sehingga perusahaan dapat merespons dinamika pasar dengan cepat dan tetap mempertahankan tingkat pelayanan yang tinggi.

Menurut Putra dan Handayani (2024), kinerja operasional menggambarkan sejauh mana perusahaan mampu mengelola sumber daya, mengoordinasikan aktivitas proses, serta mengendalikan kualitas output sehingga produk atau layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar waktu, biaya, dan kualitas yang telah ditetapkan.

Menurut Sari (2025), kinerja operasional perusahaan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas manajemen operasional yang mencakup perencanaan yang baik, pengendalian proses, dan peningkatan berkelanjutan, sehingga organisasi mampu mencapai efisiensi kerja, menurunkan biaya operasional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Implementasi praktik manajemen operasional yang efektif akan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan strategis melalui penggunaan sumber daya secara optimal dan proses kerja yang terkoordinasi dengan baik.

Menurut Jin, Chen, dan Lee (2024), menjelaskan bahwa kinerja operasional tidak hanya berkaitan dengan produktivitas internal, tetapi juga mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menjaga fleksibilitas proses dan merespons dinamika lingkungan bisnis secara cepat dan tepat.

8. Dimensi Kinerja Operasional

Menurut Bernardin & Russel (2003), ada beberapa cara untuk bisa mengukur suatu kinerja bisa menggunakan beberapa dimensi kinerja yaitu :

1. Kuantitas *(Quantity)*

   Kuantitas atau *Quality* adalah suatu produksi yang dapat dihasilkan dan ditujukan dalam suatu satuan mata uang, jumlah, unit ataupun siklus yang dapat dihitung atau dapat diukur.

2. Kualitas *(Quality)*

   Kualitas ialah suatu yang dinilai memiliki harga jual yang baik, serta produk yang memiliki nilai tidak sembarangan. Kualitas dapat diartikan juga sebagai suatu harapan yang disimpan oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ingin diinterpretasikan pada kondisi yang nyata.

3. Ketepatan waktu *(Timeliness)*

   Ketepatan waktu ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dan dapat diselesaikan tanpa melebihi waktu yang sudah ditentukan sebelumnya. Dengan begitu seseorang dapat memaksimalkan waktunya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang lainya.

4. Efektivitas biaya *(Cost Effectiveness)*

   Efektivitas biaya merupakan salah satu cara dalam mengelola sumber daya manusia, teknik, bahan baku dan lain sebagainya yang membutuhkan anggaran biaya. Perusahaan perlu memproleh biaya yang rendah serta mengurangi kerugian ialah memaksimalkan tenaga kinerja dan memaksimalkan penggunaan sumberdaya yang ada.

5. Hubungan antar perorangan *(Interpersonal impact)*

   Interpersonal impact ialah tingkatan yang mana seseorang karyawan dengan karyawan yang lainya mampu dalam melakukan hubungan yang baik yaitu saling membantu, mengasihi, menghargai, menghormati satu dengan lainnya, baik sesama karyawan ataupun atasan dengan bawahannya.

9. PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.

PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal dan pelayanan kepelabuhanan. Perusahaan memiliki peran dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi dan operasional kapal, mulai dari proses kedatangan, sandar, hingga keberangkatan kapal di pelabuhan. Sebagai perusahaan jasa maritim, PT Garuda Unggul Nasional dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien guna mendukung kelancaran aktivitas transportasi laut.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak memanfaatkan Sistem Inaportnet sebagai sistem layanan elektronik yang terintegrasi antara pengguna jasa, operator pelabuhan, dan instansi terkait. Penerapan Sistem Inaportnet bertujuan untuk mempercepat proses pengurusan dokumen kapal, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, kualitas layanan Sistem Inaportnet menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi efektivitas dan kinerja operasional perusahaan.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini dilakukan independen dari penelitian sebelumnya dengan tujuan meningkatkan temuan saat ini dan membandingkannya dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Jurnal Penelitian	Nama Penulis Dan Tahun Terbitan	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Kinerja Perusahaan.	Sudana (2025) – *E-Jurnal Manajemen.*	Kualitas layanan berpengaruh positif dan langsung terhadap kinerja perusahaan, sedangkan efisiensi	Sama – sama membahas kualitas/mutu sebagai faktor peningkat hasil perusahaan.	Fokus pada kinerja perusahaan dan efisiensi operasional, bukan

			operasional tidak memediasi hubungan tersebut. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor utama yang menentukan kinerja operasional suatu organisasi.		loyalitas pelanggan.
2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi	Manacika & Pramudana (2024).	kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan usaha jasa ekspedisi SiCepat Ekspres di Kota Denpasar. Selain itu, kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Sama – sama menekankan pentingnya kualitas layanan.	Fokus pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai mediator.

			pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta mampu memediasi secara parsial pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya secara langsung meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga melalui peran kepuasan pelanggan sebagai mediator.		

3	Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management(TQM) terhadap Kinerja Operasional pada The Manglung View & Resto	Anandy, K. A., & Hasin, A. (2023).	penerapan Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Hasil analisis dari kuesioner responden pada The Manglung View & Resto menunjukkan bahwa variabel-variabel TQM, seperti kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, relasi dan kepuasan pelanggan, perencanaan dan pengembangan, serta manajemen kualitas pemasok, semuanya berkontribusi positif terhadap peningkatan	Sama – sama membahas mutu/kualitas untuk meningkatkan hasil perusahaan.	Menggunakan pendekatan TQM, bukan hanya kualitas layanan.

			kinerja perusahaan.		
4	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Budiarno et al. (2022).	kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan selanjutnya membentuk loyalitas pelanggan. Temuan ini mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap merek atau jasa yang digunakan.	Sama – sama menekankan kualitas sebagai faktor utama.	Menambahkan kualitas produk sebagai variabel.

5	Pengaruh Inovasi Layanan dan Efisiensi Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Berimplikasi Loyalitas Terhadap PT Balancia ShipAgensi	Nur Jalilah, Agung Kwartama, dan Marihot Simanjuntak (2025)	inovasi layanan dan efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Balancia Ship Agensi. Hasil analisis membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi layanan yang diterapkan perusahaan, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan yang dirasakan. Selain itu, efisiensi operasional yang tercermin dari ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, serta optimalisasi proses kerja juga	Sama – sama membahas kualitas/layanan terhadap hasil pelanggan.	Menekankan inovasi layanan dan efisiensi operasional.

			terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh inovasi layanan dan efisiensi operasional terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kinerja operasional menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan dan		

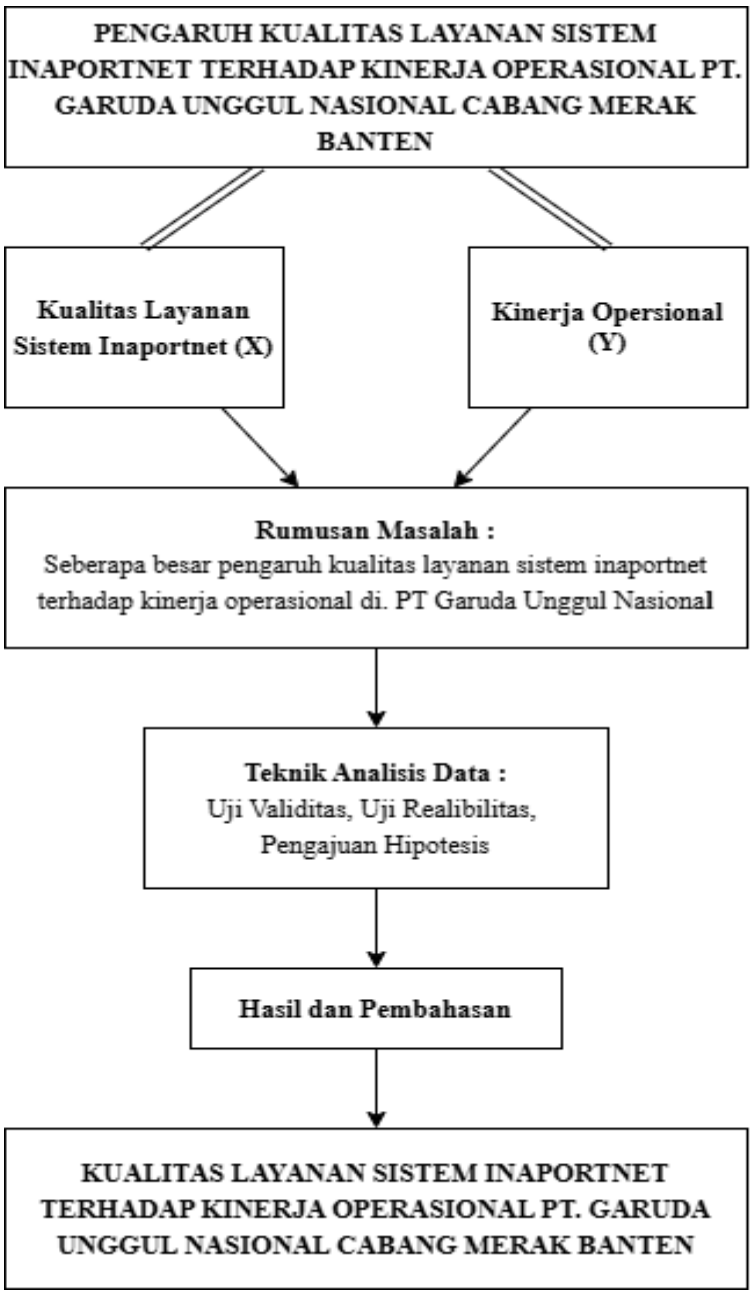
			loyalitas pelanggan di industri jasa keagenan kapal.		
6	Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Melalui Sistem Inaportnet terhadap Kinerja Operasional Kapal di Pelabuhan Siwa.	Djari, Nurhidayati, dan Fitria (2026)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional kapal. Sistem Inaportnet mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kapal melalui percepatan proses clearance dan integrasi data	Sama-sama meneliti pengaruh Sistem Inaportnet terhadap kinerja operasional dengan pendekatan kuantitatif.	Penelitian terdahulu dilakukan di Pelabuhan Siwa dengan variabel dependen kinerja operasional kapal, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten

			antarinstansi pelabuhan.		dengan variabel dependen kinerja operasional perusahaan.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Konsep atau struktur yang disebut "kerangka pemikiran" digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dalam penelitian atau kajian ilmiah. Kerangka ini membantu pemahaman alur logis penelitian, mulai dari identifikasi masalah, teori yang digunakan, hingga bagaimana variabel – variabel dalam penelitian berinteraksi satu sama lain. Untuk membahas topik utama skripsi ini, Anda harus membuat ringkasan pemikiran tentang hal – hal berikut :

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INAPORTNET TERHADAP KINERJA OPERASIONAL DI PT GARUDA UNGGUL NASIONAL CABANG MERAK BANTEN”



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

D. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis juga berfungsi sebagai dugaan sementara yang harus dibuktikan melalui penelitian ilmiah. Secara sederhana, hipotesis dapat dipahami sebagai dugaan yang kebenarannya belum pasti. Penerimaan atau penolakan hipotesis ditentukan berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan, kemudian diambil kesimpulan. Berdasarkan kerangka pemikiran dan uraian tersebut, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

Hipotesis antara pengaruh kualitas layanan sistem Inaportnet terhadap kinerja operasional (X – Y)

Ho = Kualitas layanan sistem Inaportnet tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional PT Garuda Unggul Nasional.

Ha = Kualitas layanan sistem Inaportnet berpengaruh positif terhadap kinerja operasional PT Garuda Unggul Nasional.

BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Tinjauan Umum PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten

PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten, adalah perusahaan yang bergerak pada bidang keagenan kapal atau shipping agency, yang merupakan cabang dari kantor pusat yaitu PT. Buana Lintas Lautan Tbk, yang bergerak di bidang ship owner dan shipping agency. PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten memiliki izin usaha dari Dirjen Perhubungan laut dengan Nomor: AL.310/202/DA-2021 yang di keluarkan Pada tanggal 05 Oktober 2025 merupakan salah satu perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa keagenan kapal, bagi kapal-kapal asing maupun nasional, guna mengurus dokumen, pemakaian fasilitas pelabuhan, penyediaan bahan bakar, air bersih, suku cadang, layanan perbaikan kapal dan lain-lain. Perusahaan keagenan merupakan perusahaan jasa yang mengandalkan pelayanan baik khususnya pada pelayanan kegiatan saat kapal datang dan keluar di area pelabuhan.

PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten yang terletak di Kota Cilegon Provinsi Banten diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaiknya untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan dan juga dapat menambah jumlah pelanggannya, menjaga pelanggannya agar tidak berpindah ke perusahaan lain dengan cara memberikan pelayanan yang efektif dan juga efisien sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan jasa keagenan kapal. Dengan cara-cara tersebut diharapkan para pelanggan yang sudah bekerja sama dengan perusahaan tidak memilih perusahaan lain pada bidang yang sama.

Mengingat Kota Cilegon adalah kota yang dipenuhi dengan industri pada bidang yang membutuhkan angkutan laut dalam kegiatan industri tersebut, baik untuk membawa hasil produksi ataupun menerima barang atau cargo dari tempat

lain. Maka dari itu diharapkan PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten dapat memanfaatkannya untuk menarik pelanggan. Agar dapat menjalin kerja sama sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan dari hasil kerja sama tersebut tempat lain. Maka dari itu diharapkan PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten dapat memanfaatkannya untuk menarik pelanggan. Agar dapat menjalin kerja sama sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan dari hasil kerja sama tersebut.

1. Alamat Perusahaan

1)	Nama Perusahaan	:	PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten
2)	Alamat	:	CILEGON *BUSINES SQUARE* JL. RAYA PCI Blok C16, Desa Kelurahan Kedaleman, Kecamatan Cibeber, Kota Cilegon Provinsi Banten
3)	Telepon	:	0254-8495-730
4)	Website	:	www.bull.co.id

2. Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan pelayaran yang bergerak pada bidang keagenan kapal atau *shipping agency* PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten memiliki visi dan misi sebagai arah dan tujuan bagi perusahaan. Visi dan Misi tersebut yaitu :

1) Visi

PT. Garuda Unggul Nasional bertujuan untuk menjadi pilihan pelanggan dalam bisnis keagenan kapal bagi perusahaan dalam dan luar negeri.

2) Misi

a) Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien
b) Menggunakan teknologi terdepan guna melancarkan pelayanan
c) Menjadi perusahaan yang berkembang dengan menjalin Kerjasama
d) Memperluas jaringan bisnis dan Kerjasama
e) Merekrut dan memiliki karyawan yang professional terhadap pekerjaan

3) Nilai – nilai yang diterapkan perusahaan
   a) Berkomitmen untuk memberikan kesejahteraan, pelatihan dan keahlian untuk karyawan, untuk meningkatkan standar kinerja perusahaan.
   b) Selalu menghormati oranglain tanpa memandang status social.
   c) Membentuk semangat tim dan berkomitmen untuk mendapatkan loyalitas dan inisiatif.
   d) Menghormati masyarakat dan lingkungan.

2. Daftar Karyawan di PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten

Tabel 4.1

Daftar Karyawan Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan

NO	NAMA	PENDIDIKAN TERAKHIR	JABATAN
1	Ahmad Karman	Sarjana	Kepala Cabang
2	Banjar Sapta Pribadi	Diploma IV	Kepala Operasional
3	Ahmad Ramlan Kurniawan	Sarjana	Staf Operasional
4	Arief Helmi Priatama	Diploma IV	Staf Operasional
5	Elma Hidayati	Sarjana	Staf Keuangan
6	Rizky	Sarjana	Staf Keuangan

Sumber : PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten

Berdasarkan Tabel 4.1 mengenai daftar karyawan PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten, dapat diketahui bahwa perusahaan masih menghadapi kendala dalam jumlah sumber daya manusia (SDM), khususnya pada bagian operasional. Dari total enam orang karyawan, hanya dua orang yang bertugas sebagai staf operasional, sedangkan dua orang lainnya berada di bagian keuangan, satu orang sebagai kepala cabang, dan satu orang sebagai kepala operasional. Komposisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kebutuhan kerja operasional dengan jumlah tenaga pelaksana yang tersedia.

Keterbatasan staf operasional dapat memengaruhi kelancaran kegiatan keagenan kapal, terutama karena aktivitas pelabuhan bersifat dinamis, membutuhkan ketepatan waktu, serta respons yang cepat. Meskipun karyawan

memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik, jumlah tenaga kerja yang terbatas berpotensi menimbulkan beban kerja berlebih, memperlambat pengurusan dokumen kapal, dan menghambat pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal.

Dengan demikian, keterbatasan jumlah SDM operasional menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten. Apabila tidak segera diatasi, kondisi ini dapat menurunkan produktivitas, menghambat kualitas pelayanan, serta melemahkan daya saing perusahaan dalam industri jasa keagenan kapal.

3. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Sistem Inaportnet

Terkait kualitas layanan sistem Inaportnet, penulis memberikan 10 butir pertanyaan kepada responden dengan pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju. Kuesioner diberikan kepada 40 responden yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan penggunaan sistem Inaportnet di PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.

Dalam memberikan pertanyaan kuesioner, penulis berlandaskan pada variabel kualitas layanan sistem Inaportnet sebagai variabel bebas atau variabel X. Variabel ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan sistem Inaportnet mampu menunjang pelayanan kapal, terutama dalam proses pengurusan dokumen, pelayanan kedatangan kapal, pelayanan keberangkatan kapal, serta kelancaran kegiatan keagenan kapal. Hal ini sesuai dengan penelitian Anda yang menempatkan kualitas layanan sistem Inaportnet sebagai variabel X dan kinerja operasional sebagai variabel Y. Adapun hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan sistem Inaportnet dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Petugas mampu merespons kendala penggunaan sistem Inaportnet dengan cepat

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa cepat petugas dalam merespons kendala yang terjadi pada

penggunaan sistem Inaportnet. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.1

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	1	2,5%
Setuju	23	57,5%
Sangat Setuju	15	37,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.2 :

- Sangat Setuju (SS) = 37,5%
- Setuju (S) = 57,5%
- Kurang Setuju (KS) = 2,5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dipahami bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 57,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas mampu merespons kendala penggunaan sistem Inaportnet dengan cepat. Dengan demikian, aspek daya tanggap dalam kualitas layanan sistem Inaportnet dinilai cukup baik oleh responden.

2. Petugas memberikan bantuan dengan sigap ketika terjadi hambatan dalam proses pelayanan kapal melalui Inaportnet

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui kesigapan petugas dalam memberikan bantuan apabila terjadi hambatan dalam proses pelayanan kapal melalui sistem Inaportnet. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.2

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	3	5%
Setuju	13	32,5%
Sangat Setuju	23	57,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.3 :

- Sangat Setuju (SS) = 57,5%
- Setuju (S) = 32,5%
- Kurang Setuju (KS) = 5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.3, dapat dipahami bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 57,5%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup sigap dalam membantu pengguna ketika terjadi hambatan dalam proses pelayanan kapal melalui Inaportnet.

3. Sistem Inaportnet dapat diandalkan dalam proses pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sistem Inaportnet dapat diandalkan dalam proses pelayanan kapal, khususnya pada kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.3

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	1	2,5%
Setuju	17	42,5%
Sangat Setuju	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.4 :

- Sangat Setuju (SS) = 50%
- Setuju (S) = 42,5%
- Kurang Setuju (KS) = 2,5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang atau 42,5%, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang atau 50%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sistem Inaportnet dapat diandalkan dalam menunjang proses pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal.

4. Pelayanan melalui sistem Inaportnet berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah pelayanan melalui sistem Inaportnet telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.4

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	4	10%
Setuju	14	35%
Sangat Setuju	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.5 :

- Sangat Setuju (SS) = 50%
- Setuju (S) = 35%
- Kurang Setuju (KS) = 10%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui sistem Inaportnet dinilai telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang kurang setuju. Dengan demikian, perusahaan masih perlu meningkatkan konsistensi pelayanan agar seluruh proses berjalan lebih tertib dan sesuai standar.

5. Penggunaan sistem Inaportnet mampu mengurangi kesalahan dalam proses administrasi pelayanan kapal

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah penggunaan sistem Inaportnet mampu mengurangi kesalahan dalam proses administrasi pelayanan kapal. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.5

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	6	15%
Setuju	15	37,5%
Sangat Setuju	17	42,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.6 :

- Sangat Setuju (SS) = 42,5%
- Setuju (S) = 37,5%
- Kurang Setuju (KS) = 15%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju sebesar 42,5%, Setuju sebesar 37,5%, Kurang Setuju sebesar 15%, Tidak Setuju sebesar 2,5%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa penggunaan sistem Inaportnet mampu mengurangi kesalahan dalam proses administrasi pelayanan kapal. Namun, masih terdapat sebagian responden yang kurang setuju dan tidak setuju, sehingga ketelitian proses administrasi melalui sistem Inaportnet masih perlu ditingkatkan.

6. Sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat kerja sudah memadai dalam penggunaan sistem Inaportnet

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat kerja sudah memadai dalam penggunaan sistem Inaportnet. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.6

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	3	7,5%
Setuju	17	42,5%
Sangat Setuju	18	45%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.7 :

- Sangat Setuju (SS) = 45%
- Setuju (S) = 42,5%
- Kurang Setuju (KS) = 7,5%
- Tidak Setuju (TS) = 0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5%

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju sebesar 45%, Setuju sebesar 42,5%, dan Kurang Setuju sebesar 7,5%, sedangkan Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat kerja sudah memadai dalam penggunaan sistem Inaportnet.

7. Petugas memberikan bantuan dan perhatian ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem Inaportnet

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah petugas memberikan bantuan dan perhatian ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem Inaportnet. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.7

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	5	12,5%
Setuju	16	40%
Sangat Setuju	18	45%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.8 :

- Sangat Setuju (SS) = 45%
- Setuju (S) = 40%
- Kurang Setuju (KS) = 12,5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju sebesar 45%, Setuju sebesar 40%, dan Kurang Setuju sebesar 12,5%, sedangkan Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju sebesar 2,5%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa petugas memberikan bantuan dan perhatian ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem Inaportnet.

8. Informasi yang tersedia dalam sistem Inaportnet mudah dibaca, dipahami, dan digunakan oleh pengguna

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah informasi yang tersedia dalam sistem Inaportnet mudah dibaca, dipahami, dan digunakan oleh pengguna. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.8

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	2	5%
Setuju	16	40%
Sangat Setuju	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.9 :

- Sangat Setuju (SS) = 50%
- Setuju (S) = 40%
- Kurang Setuju (KS) = 5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.9, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju sebesar 50%, Setuju sebesar 40%, Kurang Setuju sebesar 5%, Tidak Setuju sebesar 2,5%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 2,5%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa informasi yang tersedia dalam sistem Inaportnet mudah dibaca, dipahami, dan digunakan oleh pengguna.

9. Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam mengoperasikan sistem Inaportnet

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam mengoperasikan sistem Inaportnet. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.9

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	4	10%
Setuju	18	45%
Sangat Setuju	16	40%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.10 :

- Sangat Setuju (SS) = 40%
- Setuju (S) = 45%
- Kurang Setuju (KS) = 10%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.10, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju sebesar 40%, Setuju sebesar 45%, Kurang Setuju sebesar 10%, Tidak Setuju sebesar 2,5%, dan Sangat Tidak Setuju sebesar 2,5%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam mengoperasikan sistem Inaportnet.

10. Pelayanan melalui sistem Inaportnet memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam proses pengurusan dokumen kapal

    Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah pelayanan melalui sistem Inaportnet memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam proses pengurusan dokumen kapal. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.10

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	6	15%
Setuju	13	32,5%
Sangat Setuju	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.11 :

- Sangat Setuju (SS) = 50%
- Setuju (S) = 32,5%
- Kurang Setuju (KS) = 15%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.11, dapat dipahami bahwa data yang menunjukkan Sangat Setuju sebesar 50%, Setuju sebesar 32,5%, dan Kurang Setuju sebesar 15%, sedangkan Tidak Setuju 2,5% dan Sangat Tidak Setuju sebesar 0%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa pelayanan melalui sistem Inaportnet memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam proses pengurusan dokumen kapal.

Secara lebih rinci, berikut rangkuman deskripsi data pengaruh kualitas layanan sistem *Inaportnet.*

Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
1	Petugas mampu merespons kendala penggunaan sistem Inaportnet dengan cepat.	15	23	1	1	0	40
2	Petugas memberikan bantuan dengan sigap ketika terjadi hambatan dalam proses pelayanan kapal melalui Inaportnet.	23	13	2	1	1	40
3	Sistem Inaportnet dapat diandalkan dalam proses pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal.	20	17	1	1	1	40
4	Pelayanan melalui sistem Inaportnet berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	20	14	4	1	1	40
5	Penggunaan sistem Inaportnet mampu mengurangi						

	kesalahan dalam proses administrasi pelayanan kapal.	17	15	6	1	1	40
6	Sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat kerja sudah memadai dalam penggunaan sistem Inaportnet.	18	17	3	0	2	40
7	Petugas memberikan bantuan dan perhatian ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem Inaportnet.	18	16	5	1	0	40
8	Informasi yang tersedia dalam sistem Inaportnet mudah dibaca, dipahami, dan digunakan oleh pengguna.	20	16	2	1	1	40
9	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam	16	18	4	1	1	40

	mengoperasikan sistem Inaportnet.						
10	Pelayanan melalui sistem Inaportnet memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam proses pengurusan dokumen kapal.	20	13	6	1	0	40
	Total	**187**	**162**	**34**	**9**	**8**	**400**
	Persentase	**46,75 %**	**40,5 %**	**8,5%**	**2,25 %**	**2%**	**100%**

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan sistem Inaportnet didominasi oleh jawaban Sangat setuju, yaitu sebanyak 187 jawaban atau 46,75%. Selanjutnya, jawaban Setuju sebanyak 162 jawaban atau 40,5%, jawaban Kurang Setuju sebanyak 34 jawaban atau 8,5%, jawaban Tidak Setuju sebanyak 9 jawaban atau 2,25%, dan jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 8 jawaban atau 2%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sistem Inaportnet di PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten dinilai cukup baik oleh responden. Hal ini terlihat dari dominannya jawaban setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju, terutama pada aspek pengurangan kesalahan administrasi, kesesuaian prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan masih perlu melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan sistem Inaportnet agar proses pelayanan kapal dapat berjalan lebih cepat, tepat, aman, dan efisien.

Selain itu, berikut hasil data pengaruh kualitas layanan sistem Inaportnet.

Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Variabel X
Kualitas Layanan Sistem Inaportnet

No Responden	Pertanyaan										Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	39
3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	45
6	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	43
7	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	41
8	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	18
9	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	42
10	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	42
11	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	44
12	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	44
13	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	43
14	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
15	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	44
16	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	17
17	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	43
18	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
19	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	44
20	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	45
21	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45
22	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
23	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
24	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
25	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
26	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	44
27	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	44
28	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	44
29	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
31	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	44
32	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
33	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	43
34	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	44
35	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	44
36	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	44
37	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	44
38	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	44
39	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
40	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	43

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

4. Deskripsi Tangapan Responden Mengenai Kinerja Operasional

Terkait variabel kinerja operasional, penulis menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 10 butir pertanyaan kepada 40 responden yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan penggunaan sistem Inaportnet di PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana sistem Inaportnet mendukung peningkatan kinerja operasional perusahaan, terutama dalam penyelesaian pekerjaan keagenan kapal, peningkatan jumlah kapal yang dilayani, ketepatan waktu dokumen, efisiensi biaya, serta koordinasi dan komunikasi dalam pelayanan kapal.

Adapun hasil tanggapan responden terhadap variabel kinerja operasional dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Sistem Inaportnet membantu perusahaan menyelesaikan lebih banyak pekerjaan operasional keagenan kapal

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sistem Inaportnet membantu perusahaan dalam menyelesaikan lebih banyak pekerjaan operasional keagenan kapal. Adapun hasil dari pertanyaan tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.14 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.1

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	4	10%
Setuju	13	32,5%
Sangat Setuju	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.14 :

- Sangat Setuju (SS) = 50%
- Setuju (S) = 32,5%
- Kurang Setuju (KS) = 10%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5%

Berdasarkan tabel 4.14, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Inaportnet dinilai membantu perusahaan dalam menyelesaikan lebih banyak pekerjaan operasional keagenan kapal.

2. Penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan jumlah kapal yang dapat dilayani oleh perusahaan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan jumlah kapal yang dapat dilayani oleh perusahaan.

Tabel 4.15 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.2

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	3	7,5%
Setuju	21	52,5%
Sangat Setuju	14	35%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.15 :

- Sangat Setuju (SS) = 35%
- Setuju (S) = 52,5%
- Kurang Setuju (KS) = 7,5%
- Tidak Setuju (TS) = 0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5%

Berdasarkan tabel 4.15, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 52,5%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem Inaportnet dinilai mampu membantu perusahaan dalam meningkatkan jumlah kapal yang dapat dilayani.

3. Sistem Inaportnet membantu meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sistem Inaportnet membantu meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal.

Tabel 4.16 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.3

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	5	12,5%
Setuju	15	37,5%
Sangat Setuju	19	47,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.16 :

- Sangat Setuju (SS) = 47,5%
- Setuju (S) = 37,5%
- Kurang Setuju (KS) = 12,5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.16, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebesar 47,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Inaportnet dinilai membantu meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal.

4. Penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi kesalahan dalam pengurusan dokumen kapal

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi kesalahan dalam pengurusan dokumen kapal.

Tabel 4.17 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.4

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	1	2,5%
Setuju	19	47,5%
Sangat Setuju	18	40%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.17 :

- Sangat Setuju (SS) = 40%
- Setuju (S) = 47,5%
- Kurang Setuju (KS) = 2,5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.17, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 47,5%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem Inaportnet cukup membantu dalam mengurangi kesalahan pengurusan dokumen kapal.

5. Sistem Inaportnet membantu mempercepat proses pelayanan kapal mulai dari kedatangan hingga keberangkatan

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sistem Inaportnet membantu mempercepat proses pelayanan kapal mulai dari kedatangan hingga keberangkatan.

Tabel 4.18 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.5

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	3	7,5%
Setuju	18	45%
Sangat Setuju	17	42,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.18 :

- Sangat Setuju (SS) = 42,5%
- Setuju (S) = 45%
- Kurang Setuju (KS) = 7,5%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.18, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 45%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Inaportnet dinilai membantu mempercepat proses pelayanan kapal mulai dari kedatangan hingga keberangkatan.

6. Penggunaan sistem Inaportnet membantu penyelesaian dokumen kapal tepat waktu

Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah penggunaan sistem Inaportnet membantu penyelesaian dokumen kapal secara tepat waktu.

Tabel 4.19 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.6

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	4	10%
Setuju	15	37,5%
Sangat Setuju	20	50%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.19 :

- Sangat Setuju (SS) = 50%
- Setuju (S) = 37,5%
- Kurang Setuju (KS) = 10%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.19, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem Inaportnet membantu penyelesaian dokumen kapal secara tepat waktu.

7. Penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi biaya operasional dalam proses pelayanan kapal

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi biaya operasional dalam proses pelayanan kapal.

Tabel 4.20 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.7

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	6	15%
Setuju	25	62,5%
Sangat Setuju	7	17,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.20 :

- Sangat Setuju (SS) = 17,5%
- Setuju (S) = 62,5%
- Kurang Setuju (KS) = 15%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 2,5%

Berdasarkan tabel 4.20, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 62,5%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem Inaportnet cukup membantu dalam mengurangi biaya operasional pada proses pelayanan kapal, meskipun masih terdapat sebagian responden yang kurang setuju.

8. Sistem Inaportnet membantu perusahaan menggunakan sumber daya operasional secara lebih efisien

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sistem Inaportnet membantu perusahaan menggunakan sumber daya operasional secara lebih efisien.

Tabel 4.21 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.8

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	5%
Tidak Setuju	1	2,5%
Kurang Setuju	6	15%
Setuju	14	35%
Sangat Setuju	17	42,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.21 :

- Sangat Setuju (SS) = 42,5%
- Setuju (S) = 35%
- Kurang Setuju (KS) = 15%
- Tidak Setuju (TS) = 2,5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5%

Berdasarkan tabel 4.21, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebesar 42,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Inaportnet membantu perusahaan dalam menggunakan sumber daya operasional secara lebih efisien.

9. Penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan koordinasi antara karyawan operasional dan pihak terkait

   Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan koordinasi antara karyawan operasional dan pihak terkait.

Tabel 4.22 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.9

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	2	5%
Kurang Setuju	2	5%
Setuju	14	35%
Sangat Setuju	22	55%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.22 :

- Sangat Setuju (SS) = 55%
- Setuju (S) = 35%
- Kurang Setuju (KS) = 5%
- Tidak Setuju (TS) = 5%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0%

Berdasarkan tabel 4.22, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebesar 55%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan koordinasi antara karyawan operasional dan pihak terkait dalam proses pelayanan kapal.

10. Sistem Inaportnet membantu memperlancar komunikasi dalam proses pelayanan kapal

    Dalam hal ini, pertanyaan dalam kuesioner ditujukan untuk mengetahui apakah sistem Inaportnet membantu memperlancar komunikasi dalam proses pelayanan kapal.

Tabel 4.23 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.10

Pendapat	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
Kurang Setuju	1	2,5%
Setuju	20	50%
Sangat Setuju	17	42,5%
Total	40	100%

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Secara sederhana, berikut penjabaran data pada tabel 4.23 :

- Sangat Setuju (SS) = 42,5%
- Setuju (S) = 50%
- Kurang Setuju (KS) = 2,5%
- Tidak Setuju (TS) = 0%
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 5%

Berdasarkan tabel 4.23, dapat dipahami bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebesar 52,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Inaportnet membantu memperlancar komunikasi dalam proses pelayanan kapal.

Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Operasional (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
1	Sistem Inaportnet membantu perusahaan menyelesaikan lebih banyak pekerjaan operasional keagenan kapal.	20	13	4	1	2	40

2	Penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan jumlah kapal yang dapat dilayani oleh perusahaan.	14	21	3	0	2	40
3	Sistem Inaportnet membantu meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal.	19	15	5	1	0	40
4	Penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi kesalahan dalam pengurusan dokumen kapal.	18	19	1	1	1	40
5	Sistem Inaportnet membantu mempercepat proses pelayanan kapal mulai dari kedatangan hingga keberangkatan.	17	18	3	1	1	40

6	Penggunaan sistem Inaportnet membantu penyelesaian dokumen kapal tepat waktu.	20	15	4	1	0	40
7	Penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi biaya operasional dalam proses pelayanan kapal.	7	25	6	1	1	40
8	Sistem Inaportnet membantu perusahaan menggunakan sumber daya operasional secara lebih efisien.	17	14	6	1	2	40
9	Penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan koordinasi antara karyawan operasional dan pihak terkait.	22	14	2	2	0	40

10	Sistem Inaportnet membantu memperlancar komunikasi dalam proses pelayanan kapal.	17	20	1	0	2	40
	Total	**171**	**174**	**35**	**9**	**11**	**400**
	Persentase	**42,75 %**	**43,5 %**	**8,75 %**	**2,25 %**	**2,75 %**	**100%**

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

Berdasarkan tabel 4.24, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kinerja operasional didominasi oleh jawaban Setuju, yaitu sebanyak 174 jawaban atau 43,5%. Selanjutnya, jawaban Setuju sebanyak 171 jawaban atau 42,75%, jawaban Kurang Setuju sebanyak 35 jawaban atau 8,75%, jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 11 jawaban atau 2,75%, dan jawaban Tidak Setuju sebanyak 9 jawaban atau 2,25%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja operasional PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten dinilai cukup baik oleh responden. Hal ini terlihat dari dominannya jawaban setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan. Penggunaan sistem Inaportnet dinilai membantu perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan operasional keagenan kapal, meningkatkan jumlah kapal yang dapat dilayani, mempercepat proses pelayanan kapal, mengurangi kesalahan dalam

pengurusan dokumen, serta meningkatkan koordinasi dan komunikasi dalam proses pelayanan kapal.

Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Responden
Variabel Kinerja Operasional (Y)

No Responden	Pertanyaan										Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43

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

Sumber : Hasil kuesioner diolah penulis Tahun 2026.

5. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian dalam mengukur valid atau tidaknya sebuah data. Dalam hal ini, pengujian validitas yang dilakukan menggunakan analisis item, yakni melakukan korelasi masing-masing skor tiap butir terhadap skor total yang merupakan jumlah tiap skor. Umumnya uji validitas ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 26.0.

Dalam teknisnya, suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung yang merupakan nilai corrected item-total correlation lebih besar daripada r-tabel. Dalam melakukan uji ini, penulis menggunakan korelasi berlandas pada Bivariate Pearson. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.26 Validitas Item

No	Variabel	Jumlah Item	Valid Item	Keterangan
1	Kualitas Layanan Sistem Inaportnet	10	10	Valid
2	Kinerja Operasional	10	10	Valid

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan hasil validitas item menggunakan SPSS 26.0 pada tabel 4.26, jumlah item dan valid item yang ditampilkan seluruhnya berketerangan valid. Namun, untuk mengetahui kelayakan instrumen adalah dengan membandingkan rhitung dengan rtabel. Jika rhitung > rtabel, maka instrumen tersebut valid. Adapun rhitung diketahui dari distribusi, sementara rtabel diketahui dari tabel distribusi N (40) = rtabel (0,312).

Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas
Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X)

Validitas Pernyataan Kuesioner			
Pernyataan	**R Hitung**	**R Tabel**	**Keterangan**
X1	0,686	0,312	VALID
X2	0,788	0,312	VALID
X3	0,712	0,312	VALID
X4	0,742	0,312	VALID
X5	0,672	0,312	VALID
X6	0,804	0,312	VALID
X7	0,577	0,312	VALID
X8	0,744	0,312	VALID
X9	0,679	0,312	VALID
X10	0,587	0,312	VALID

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas
Kinerja Operasional (Y)

Validitas Pernyataan Kuesioner			
Pernyataan	**R Hitung**	**R Tabel**	**Keterangan**
Y1	0,742	0,312	VALID
Y2	0,827	0,312	VALID
Y3	0,539	0,312	VALID
Y4	0,772	0,312	VALID
Y5	0,718	0,312	VALID
Y6	0,537	0,312	VALID
Y7	0,672	0,312	VALID
Y8	0,654	0,312	VALID
Y9	0,690	0,312	VALID
Y10	0,835	0,312	VALID

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 4.27 dan 4.28 dapat dipahami bahwa seluruh pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid. Hal serupa juga terdapat pada pernyataan kinerja karyawan (Y) yang seluruhnya dinyatakan valid karena r_{hitung} seluruhnya lebih besar (>) dari r_{tabel} (0,312). Maka dalam hal ini, item kuesioner dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya yang mengkaji hal serupa.

6. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana item-item dalam suatu instrumen mampu mengukur konstruk yang sama secara konsisten. Salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah Cronbach's Alpha, yang digunakan untuk menilai konsistensi internal antar item dalam suatu variabel penelitian. Menurut Zakariya (2022), nilai Cronbach's Alpha yang semakin mendekati angka 1 menunjukkan tingkat konsistensi internal instrumen yang semakin baik, sehingga instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS versi 26.0. Pengujian dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) dan Kinerja Pelayanan Kapal (Y). Suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi batas minimum yang dapat diterima, yaitu 0,70, sedangkan nilai di atas 0,80 menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi.

Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N	N Of Item	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1	Kualitas Layanan Sistem Inaportnet	10	10	0,884	*Reliabel*/Tinggi
2	Kinerja Operasional	10	10	0,884	*Reliabel*/Tinggi

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel 4.28, diketahui bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) sebesar 0,884 dan Kinerja Pelayanan Kapal (Y) sebesar 0,884. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

7. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Shapiro – Wilk* dengan bantuan program SPSS versi 26.0. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.30 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0,183	40	0,002	0,955	40	0,115
a. Lilliefors Significance Correction						

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *Shapiro – Wilk* terhadap data residual, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,115. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,115 > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi pada penelitian ini telah terpenuhi.

B. ANALISIS DATA

1. Regresi Liniear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) terhadap Kinerja Operasional (Y). Perhitungan analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26.0 Hasil analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada Tabel 4.31 berikut.

Tabel 4.31
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	0,380	2,347		0,162	0,872	-4,370	5,131
	X	0,976	0,054	0,946	17,965	0,000	0,866	1,086
a. Dependent Variable: Y								

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel 4.31, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 0,380 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,976. Dengan demikian, persamaan regresi linear sederhana yang terbentuk adalah:

Y = 0,380 + 0,976X

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0,380 mengindikasikan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) bernilai nol, maka nilai Kinerja Operasional (Y) sebesar 0,380. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,976 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Layanan Sistem Inaportnet akan meningkatkan Kinerja Operasional sebesar 0,976 satuan.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara Kualitas Layanan Sistem Inaportnet dengan Kinerja Operasional. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan Sistem Inaportnet yang diberikan, maka semakin tinggi pula kinerja operasional yang dihasilkan.

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26.

Tabel 4.32
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,946[a]	0,895	0,892	2,066
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel 4.33, diperoleh nilai R Square sebesar 0,895 atau 89,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) mampu menjelaskan variabel Kinerja Operasional (Y) sebesar 89,5%, sedangkan sisanya sebesar 10,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu, nilai R sebesar 0,946 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan Sistem Inaportnet dengan Kinerja Operasional berada pada kategori sangat kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Sistem Inaportnet memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten.

3. Analisis Uji Hipotesis

Uji hipotesis (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X) terhadap Kinerja Operasional (Y) secara parsial. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel serta melihat nilai signifikansi hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26.0.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Kualitas Layanan Sistem Inaportnet tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten.

H_1 : Kualitas Layanan Sistem Inaportnet berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten.

Tabel 4.33
Analisis Uji Hipotesis (t)

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	0,380	2,347		0,162	0,872	-4,370	5,131
	X	0,976	0,054	0,946	17,965	0,000	0,866	1,086
a. Dependent Variable: Y								

Sumber: Hasil dari pengolahan data SPSS 26.0

Berdasarkan Tabel 4.34, diperoleh nilai t hitung sebesar 17,965 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sementara itu, nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) = 38 adalah sebesar 2,024.

Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (17,965 > 2,024) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Sistem Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi Y = 0,380 + 0,976X. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Operasional. Nilai koefisien regresi sebesar 0,976 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan Sistem Inaportnet akan diikuti oleh peningkatan kinerja operasional.

Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,965 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Sistem Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Sistem Inaportnet memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Sistem Inaportnet yang mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keakuratan data, serta integrasi informasi antarinstansi dapat membantu perusahaan dalam melaksanakan proses pelayanan kapal secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses administrasi dan pengurusan dokumen kapal dapat dilakukan secara lebih cepat sehingga mendukung peningkatan kinerja operasional perusahaan.

Selain itu, penggunaan Sistem Inaportnet juga dapat mengurangi hambatan dalam proses pelayanan yang disebabkan oleh keterlambatan pertukaran informasi maupun kesalahan administrasi. Kemudahan dalam proses pengajuan dan pemantauan dokumen secara elektronik memungkinkan pekerjaan operasional dapat diselesaikan dengan lebih baik, sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja perusahaan.

Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,895 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Sistem Inaportnet mampu menjelaskan Kinerja Operasional sebesar 89,5%, sedangkan sisanya sebesar 10,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Sistem Inaportnet memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan operasional. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem, maka semakin baik pula hasil kerja yang dapat dicapai oleh pengguna sistem tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Sistem Inaportnet perlu terus dilakukan guna mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Layanan Sistem Inaportnet terhadap Kinerja Operasional pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak, Banten, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Sistem Inaportnet terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten. Semakin baik kualitas layanan Sistem Inaportnet yang diterapkan, maka akan semakin meningkat pula kinerja operasional perusahaan.
2. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 0,380 + 0,976X. Nilai koefisien regresi sebesar 0,976 pada persamaan tersebut mengindikasikan bahwa setiap peningkatan pada kualitas layanan Sistem Inaportnet akan selalu diikuti oleh peningkatan kinerja operasional yang searah.
3. Pengujian hipotesis melalui uji t membuktikan bahwa nilai t hitung sebesar 17,965 jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (2,024) pada tingkat signifikansi 0,000. Hal ini mempertegas bahwa hipotesis penelitian (Ha) diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna.
4. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai sebesar 0,895 atau 89,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Sistem Inaportnet memiliki kontribusi dan kemampuan yang sangat besar dalam menjelaskan variabel Kinerja Operasional yaitu 89,5%, sedangkan sisanya 10,5%dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam ruang lingkup penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi pihak perusahaan maupun bagi pengembangan penelitian di masa yang akan dating :

1. Bagi PT Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten
   a. Perusahaan perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan Sistem Inaportnet untuk memastikan seluruh proses pelayanan kapal, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan, dapat berjalan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien.
   b. Mengingat keterbatasan jumlah sumber daya manusia khususnya pada bagian operasional, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi karyawan yang ada melalui pelatihan dan pembinaan terkait pengoperasian Sistem Inaportnet. Langkah ini sangat penting untuk meminimalkan risiko kesalahan dalam proses penginputan serta pengelolaan data administrasi kapal.
   c. Perusahaan sangat disarankan untuk melakukan evaluasi secara rutin dan berkala terhadap kualitas layanan Sistem Inaportnet. Dengan evaluasi yang konsisten, segala bentuk kendala teknis maupun operasional yang muncul dapat segera diidentifikasi dan dicarikan solusi perbaikannya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Bagi peneliti yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambahkan variabel-variabel independen lain yang secara teoritis maupun praktis dapat mempengaruhi kinerja operasional. Beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan antara lain kompetensi sumber daya manusia, kualitas jaringan internet, tingkat koordinasi antar instansi, serta faktor-faktor sarana prasarana operasional lainnya, sehingga akan diperoleh temuan yang lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyana, N., Kusmaladi, R., & Fadliana, N. (2025). *Evaluasi implementasi sistem Inaportnet dalam pelayanan clearance in kapal di KSOP Utama Makassar*. *Jurnal Minfo Polgan, 14*(1), 973–980.

Akone, B. K. (2025). *Strategic agility as an antecedent of operational performance: Evidence from a review of literature*. *International Journal of Education and Research*, 13(2), 139–156.

Amarasuriya, S., Burke, G., & Hsu, T. (2024). *Operational competitiveness and the relationship between corporate environmental and financial performance*. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(8), 364.

Anandy, K. A., & Hasin, A. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada The Manglung View & Resto. Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, 2(1), 85–99.

Bernardin, H. J., & Russel, J. E. A. (2003). Human Resources Management (An Experimental Edition). Singapore: Mc Grawhill Inc.

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi, 19(02), 226–233.

Cahyani, E., Nururrohmah, T., & Firstiananda, D. C. (2024). The role of service quality in building customer satisfaction: A literature review. Journal of Management and Creative Business, 2(4), 192–205.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2024). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (2022). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68.

Djari, J. A., Nurhidayati, I., & Fitria, E. (2026). Pengaruh digitalisasi pelayanan melalui sistem Inaportnet terhadap kinerja operasional kapal di Pelabuhan Siwa. Jurnal Sains dan Teknologi Maritim, 26(2), 105–116.

Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, 1(1), 130–146.

Faradila, & Soeliha. (2022). Tinjauan teoritis tentang kualitas layanan (dalam: BAB II – Landasan Teori). Universitas Muhammadiyah Malang.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th ed.). Cengage Learning.

Handayani, P. W., Santoso, C., & Putri, R. N. (2022). Service quality and customer satisfaction: An empirical study in online service industry. Journal of Business and Management Review, 14(3), 45–59.

Jin, X., Chen, Y., & Lee, S. (2024). *Operational performance and competitive resilience: A multidimensional analysis in manufacturing enterprises*. International Journal of Operations & Production Management, 44(5), 659–679.

Jogiyanto, H. M. (2021). *Metodologi penelitian bisnis: Salah kaprah dan pengalaman-pengalaman* (Edisi ke-6). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2002). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 53 Tahun 2002 tentang Tatanan Kepelabuhanan Nasional*.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2002). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 53 Tahun 2002 tentang Tatanan Kepelabuhanan Nasional*.

Lee, J. H., & Kim, Y. J. (2025). *Operational performance as a source of competitive advantage in dynamic markets*. *Journal of Strategic Operations and Business*, **7**(1), 87–104.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2022). Understanding customer experience throughout the customer journey. Journal of Marketing, 86(1), 1–27.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen pemasaran jasa. Salemba Empat, Jakarta.

Manacika, S. A. P. K., & Pramudana, K. A. S. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. E-Jurnal Manajemen, 13(6), 987–1006.

Makapia, A. F., Kindangen, P., & Palandeng, I. D. (2024). *Pengaruh information sharing dan trust terhadap kinerja operasional pada transportasi online Maxim Cabang*

Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(1), 25–36.

Nafisah, A., Yunaidi, B., & Wahyudi, C. (2024). Pengaruh daya tanggap terhadap kualitas layanan pada perusahaan jasa pelabuhan. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 12(2), 101–115.

Pangaribuan, D., Vanessa, R., & Anurantha, F. (2025). Analisis dimensi responsiveness dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 45–60.

Putra, A. R., & Handayani, N. (2024). *Operational performance measurement and determinants in service organizations: Evidence from logistics sector*. Journal of Industrial Management and Data Systems, 124(7), 1892–1911.

Roflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi dan sampel dalam penelitian kesehatan*. Penerbit NEM.

Sari, S. P. (2025). *Analisis pengaruh kualitas manajemen operasional terhadap kinerja perusahaan*. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi*, 3(1), 14–20.

Sigit, A., & Amirullah, M. (2021). *[Judul buku/jurnal jika kamu punya lengkapnya]*. [Penerbit/Jurnal].

Sudana, I. M. (2025). Peran Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perusahaan dan Efisiensi Operasional. E-Jurnal Manajemen.

Setiono, Beni Agus dan Nova Melinda. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan, 13(1): 42-53.

Setiono, A., & Pradana, R. (2024). Analisis dimensi reliability dalam meningkatkan kualitas layanan perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 120–134.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tarigan, ZJH, & Siagian, H. (2021). Pengaruh perencanaan strategis, strategi pembelian, dan kemitraan strategis terhadap kinerja operasional. Manajemen Rantai Pasokan yang Tidak Pasti , 9 (2), 363–372.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). Service, quality & satisfaction (4th ed.). Andi.

Widianti, S., & Safuan, M. (2025). Pengaruh reliability terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa transportasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 45–58.

Widjaya, D., & Sisdianto, A. (2025). *Pengaruh kinerja operasional perusahaan terhadap efektivitas dan efisiensi proses bisnis*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Review*, v?.(tbd), ?.–?.

Yusuf, A. M. (2023). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan* (edisi terbaru). Kencana.

Zahra, A., & Aulia, S. I. (2025). *Inventory management as the key to improving the company's operational performance*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen, 3*(3), 418–428.

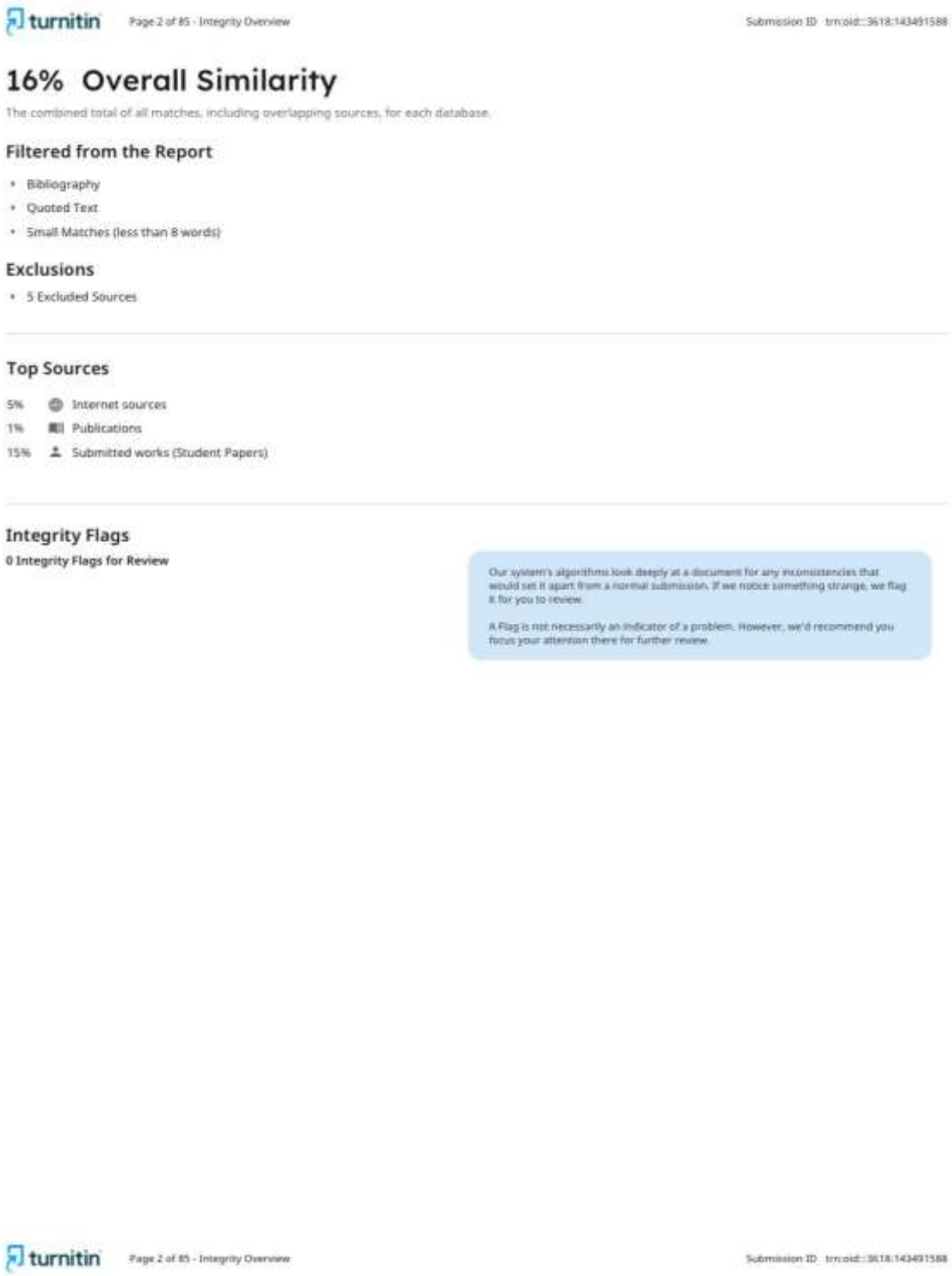
Zakariya, Y. F. (2022). *Cronbach's alpha in mathematics education research: Its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability*. Frontiers in Psychology, 13, 1074430.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN

Lampiran 1



turnitin Page 2 of 85 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:143491588

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 8 words)

Exclusions

- 5 Excluded Sources

Top Sources

5% Internet sources
1% Publications
15% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

turnitin Page 2 of 85 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:143491588

Lampiran 2

VARIABEL X : KUALITAS LAYANAN SISTEM INAPORTNET

No	Pernytaan	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas mampu merespons kendala penggunaan sistem Inaportnet dengan cepat.					
2	Petugas mampu merespons kendala penggunaan sistem Inaportnet dengan cepat.					
3	Sistem Inaportnet dapat diandalkan dalam proses pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal.					
4	Pelayanan melalui sistem Inaportnet berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					
5	Penggunaan sistem Inaportnet mampu mengurangi kesalahan dalam proses administrasi pelayanan kapal.					
6	Sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat kerja sudah memadai dalam penggunaan sistem Inaportnet.					
7	Petugas memberikan bantuan dan perhatian ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem Inaportnet.					
8	Informasi yang tersedia dalam sistem Inaportnet mudah dibaca, dipahami, dan digunakan oleh pengguna.					
9	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam mengoperasikan sistem Inaportnet.					
10	Pelayanan melalui sistem Inaportnet memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam proses pengurusan dokumen kapal.					

Lampiran 3

VARIABEL Y : KINERJA OPERASIONAL

No	Pernytaan	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	Sistem Inaportnet membantu perusahaan menyelesaikan lebih banyak pekerjaan operasional keagenan kapal.					
2	Penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan jumlah kapal yang dapat dilayani oleh perusahaan.					
3	Sistem Inaportnet membantu meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal.					
4	Penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi kesalahan dalam pengurusan dokumen kapal.					
5	Sistem Inaportnet membantu mempercepat proses pelayanan kapal mulai dari kedatangan hingga keberangkatan.					
6	Penggunaan sistem Inaportnet membantu penyelesaian dokumen kapal tepat waktu.					
7	Penggunaan sistem Inaportnet membantu mengurangi biaya operasional dalam proses pelayanan kapal.					
8	Sistem Inaportnet membantu perusahaan menggunakan sumber daya operasional secara lebih efisien.					
9	Penggunaan sistem Inaportnet membantu meningkatkan koordinasi antara karyawan operasional dan pihak terkait.					
10	Sistem Inaportnet membantu memperlancar komunikasi dalam proses pelayanan kapal.					

Lampiran 4

Data Tabulasi Kuesioner Kualitas Layanan Sistem Inaportnet (X)

No Responden	Pertanyaan										Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	39
3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	45
6	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	43
7	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	41
8	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	18
9	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	42
10	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	42
11	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	44
12	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	44
13	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	43
14	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
15	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	44
16	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	17
17	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	43
18	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
19	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	44
20	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	45
21	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45
22	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
23	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
24	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
25	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
26	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	44
27	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	44
28	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	44
29	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
31	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	44
32	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
33	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	43
34	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	44
35	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	44
36	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	44
37	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	44
38	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	44
39	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
40	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	43

Lampiran 5

Data Tabulasi Kuesioner Kinerja Operasional (Y)

No Responden	Pertanyaan										Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	41
6	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	42
7	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	44
8	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	16
9	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	45
10	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	44
11	2	4	5	4	5	5	4	3	5	4	41
12	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	43
13	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	43
14	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	42
15	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	44
16	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	16
17	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	43
18	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
19	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	44
20	4	4	5	5	3	5	4	1	5	4	40
21	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
22	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	46
23	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
24	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
25	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	43
26	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	44
27	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	44
28	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	43
29	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	42
30	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	44
31	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
32	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	44
33	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
34	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	44
35	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	43
36	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	43
37	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	43
38	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	43
39	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	42
40	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	44

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

VARIABEL X : KUALITAS LAYANAN SISTEM INAPORTNET

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,360*	,357*	,707**	0,300	,581**	0,287	,539**	,477**	0,308	,686**
	Sig. (2-tailed)		0,022	0,024	0,000	0,060	0,000	0,072	0,000	0,002	0,054	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	,360*	1	,508**	,446**	,528**	,626**	,494**	,571**	,480**	,457**	,788**
	Sig. (2-tailed)	0,022		0,001	0,004	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,003	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	,357*	,508**	1	,355*	,404**	,636**	,346*	,449**	,643**	0,245	,712**
	Sig. (2-tailed)	0,024	0,001		0,025	0,010	0,000	0,029	0,004	0,000	0,127	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	,707**	,446**	,355*	1	,387*	,551**	,314*	,539**	,398*	,524**	,742**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,004	0,025		0,014	0,000	0,048	0,000	0,011	0,001	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	0,300	,528**	,404**	,387*	1	,323*	,495**	,549**	,388*	0,269	,672**
	Sig. (2-tailed)	0,060	0,000	0,010	0,014		0,042	0,001	0,000	0,013	0,093	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	,581**	,626**	,636**	,551**	,323*	1	,387*	,447**	,596**	,458**	,804**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,042		0,014	0,004	0,000	0,003	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	0,287	,494**	,346*	,314*	,495**	,387*	1	0,310	0,256	0,187	,577**
	Sig. (2-tailed)	0,072	0,001	0,029	0,048	0,001	0,014		0,051	0,110	0,248	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X8	Pearson Correlation	,539**	,571**	,449**	,539**	,549**	,447**	0,310	1	0,311	,495**	,744**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,004	0,051		0,051	0,001	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X9	Pearson Correlation	,477**	,480**	,643**	,398*	,388*	,596**	0,256	0,311	1	0,169	,679**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,002	0,000	0,011	0,013	0,000	0,110	0,051		0,297	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X10	Pearson Correlation	0,308	,457**	0,245	,524**	0,269	,458**	0,187	,495**	0,169	1	,587**
	Sig. (2-tailed)	0,054	0,003	0,127	0,001	0,093	0,003	0,248	0,001	0,297		0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	,686**	,788**	,712**	,742**	,672**	,804**	,577**	,744**	,679**	,587**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

VARIABEL Y : KUALITAS LAYANAN

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,461**	,383*	,580**	,464**	0,256	,350*	,502**	,587**	,493**	,742**
	Sig. (2-tailed)		0,003	0,015	0,000	0,003	0,111	0,027	0,001	0,000	0,001	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	,461**	1	,328*	,624**	,517**	,435**	,556**	,602**	,506**	,729**	,827**
	Sig. (2-tailed)	0,003		0,039	0,000	0,001	0,005	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	,383*	,328*	1	,319*	,375*	0,244	,328*	0,185	0,288	,420**	,539**
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,039		0,045	0,017	0,129	0,039	0,254	0,071	0,007	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	,580**	,624**	,319*	1	,381*	,422**	,490**	,367*	,601**	,648**	,772**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,045		0,015	0,007	0,001	0,020	0,000	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	,464**	,517**	,375*	,381*	1	0,256	,387*	,599**	,440**	,551**	,718**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,001	0,017	0,015		0,111	0,014	0,000	0,004	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	0,256	,435**	0,244	,422**	0,256	1	,345*	0,061	,428**	,485**	,537**
	Sig. (2-tailed)	0,111	0,005	0,129	0,007	0,111		0,029	0,710	0,006	0,002	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	,350*	,556**	,328*	,490**	,387*	,345*	1	,334*	,453**	,546**	,672**
	Sig. (2-tailed)	0,027	0,000	0,039	0,001	0,014	0,029		0,035	0,003	0,000	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	,502**	,602**	0,185	,367*	,599**	0,061	,334*	1	0,171	,523**	,654**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,254	0,020	0,000	0,710	0,035		0,291	0,001	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y9	Pearson Correlation	,587**	,506**	0,288	,601**	,440**	,428**	,453**	0,171	1	,444**	,690**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,071	0,000	0,004	0,006	0,003	0,291		0,004	0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y10	Pearson Correlation	,493**	,729**	,420**	,648**	,551**	,485**	,546**	,523**	,444**	1	,835**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,007	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,004		0,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	,742**	,827**	,539**	,772**	,718**	,537**	,672**	,654**	,690**	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL X : KUALITAS LAYANAN SISTEM INAPORTNET

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded[a]	0	0,0
	Total	40	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,884	0,884	10

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL Y : KINERJA OPERASIONAL

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded[a]	0	0,0
	Total	40	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,884	0,884	10

Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0,183	40	0,002	0,955	40	0,115
a. Lilliefors Significance Correction						

Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	0,380	2,347		0,162	0,872	-4,370	5,131
	X	0,976	0,054	0,946	17,965	0,000	0,866	1,086
a. Dependent Variable: Y								

Lampiran 12 Hasil Uji (R^2)

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,946[a]	0,895	0,892	2,066
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

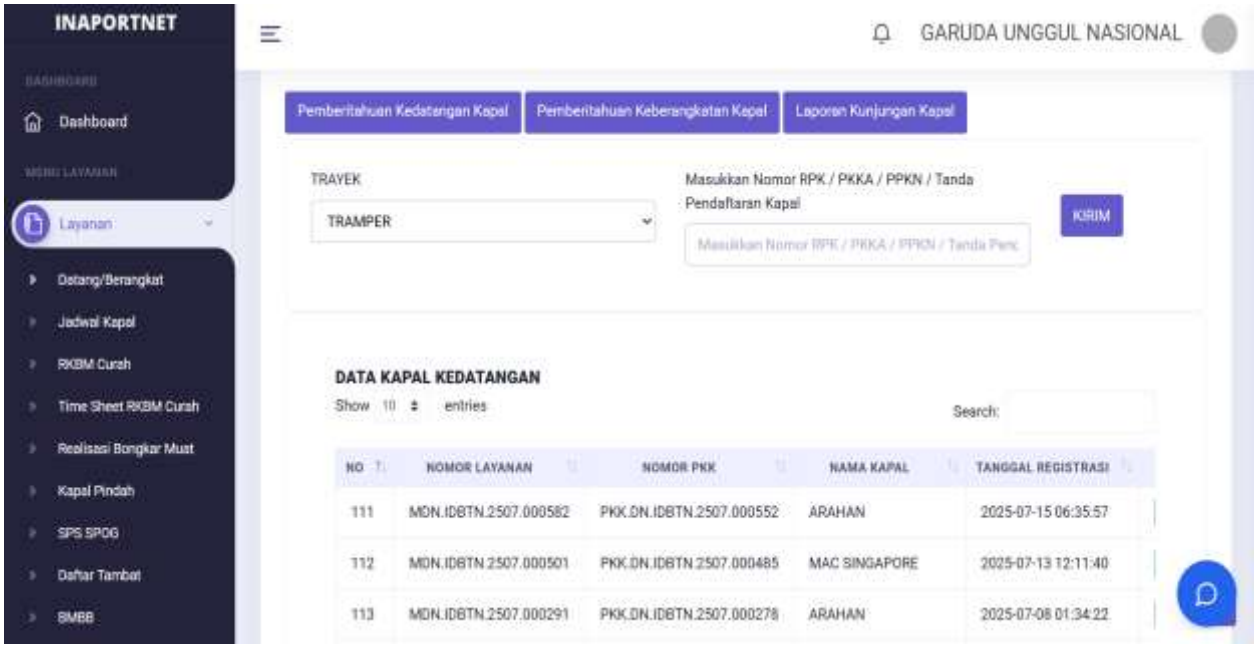
Lampiran 13 Hasil Uji (t)

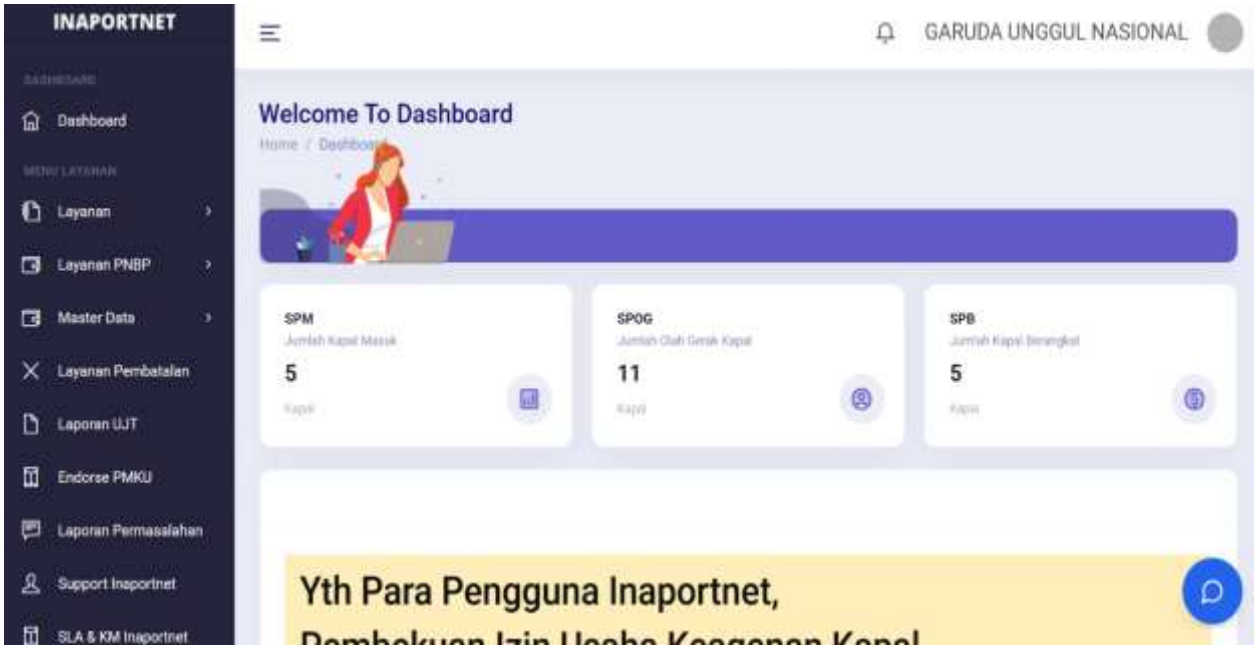
Analisis Uji Hipotesis (t)

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	0,380	2,347		0,162	0,872	-4,370	5,131
	X	0,976	0,054	0,946	17,965	0,000	0,866	1,086
a. Dependent Variable: Y								

Lampiran 14

SISTEM INAPORTNET





Lampiran 15

Dokumentasi Karyawan PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Merak Banten



Lampiran 16

Dokumentasi Kegiatan Sandar Kapal

