

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



**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL  
PT. INTERNASIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTIC  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

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

**Oleh :**

**FAJAR BAGUS FIRHANDI**

**NRP 459169057/ K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2020**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Fajar Bagus Firhandi  
**NRP** : 459169057/ K  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan  
Kepelabuhanan  
**Judul** : Pengaruh Pelayanan Jasa Kegaenan Kapal  
PT. Internasional Total Service & Logistic  
Terhadap Kepuasan Pelanggan

Jakarta, Agustus 2020

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Greasy Hutdiastuti S.SiT, MBA**  
NIPP 281067322

**R.R Retno Sawitri Wulandari,**  
**S. Si.T, M.M,Tr**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP 19820306 200502 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

**Dr. Larsen Barasa, SE., M.MTr**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP 19720415 199803 1 002

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Fajar Bagus Firhandi  
**NRP** : 459169057 / K  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan  
Kepelabuhanan  
**Judul** : Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT.  
Internasional Total Service & Logistic Terhadap  
Kepuasan Pelanggan

Jakarta, Agustus 2020

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Anggota Penguji**

**Ir. Maurits Sibarani, ME**

**Zulnasri, SH.,M.H.,MM**  
Pembina (IV/a)  
NIP 19570225 197903 1 001

**Greasy Hutdiastuti S.SiT, MBA**  
NIPP 19730115 199803 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

**Dr. Larsen Barasa, SE., M, MTr**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP 19720415 199803 1002

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2020.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di Perusahaan Pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah :

### **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. INTERNASIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTIC TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

Dalam menyelesaikan penelitian ini, Penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Yth. Bapak Amiruddin, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth. Bapak Dr Larsen Barasa, SE.,M.MTr selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Yth. Bapak Agus Leonard Togatorop, M, Si selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Yth. Ibu Greasy Hutdiastuti S.SiT, MBA selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

5. Yth. Ibu R.R Retno Sawitri Wulandari, S. Si.T, M.M,Tr. selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, maupun koreksi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Arif Rifani dan Ibu Yunita yang merupakan sumber motivasi terbesar dalam penulis. Mereka yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan seluruh kasih dan pengorbanan yang luar biasa. Terima kasih atas seluruh dukungan baik doa, dorongan semangat, materi, serta motivasi dalam setiap langkah yang penulis jalani, serta.
7. Rekanita penulis, Etika Firdaus yang selalu membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam mengerjakan penelitian ini  
Pimpinan dan karyawan PT.Internasional Total Service & Logistic Cabang Banten, Bapak Goki Parulian, Bapak Achmad Sobirin, Abang Agung, Abang Akmal, dan Ibu Sukma Terimakasih atas semua bimbingan, pengalaman serta pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika melaksanakan PRADA di perusahaan.
8. Seluruh staf dan pimpinan Kantor KSOP Kelas I Banten, khususnya jajaran Bidang Lalu Lintas Angkutan Laut. Bapak Hotman Sijabat, S.E selaku Kabid Lala dan Kepelabuhanan, Bapak Sukarsono, serta para senior yaitu Prima Yadi, Yudha Prawira, Abang Deni Warsidik, Bang Firman, Bang Eka. Terima kasih atas bimbingan, inspirasi, motivasi, serta kesempatan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan Praktek Darat di Merak.
9. Teman-teman seperjuangan, Taruna/i angkatan LIX dan kelas KALK VIII D, terima kasih untuk cerita indahanya, *see you on top*
10. anggota kamar M 302, yang rela membantu kelancaran penulis dalam pengerjaan penelitian. Terimakasih atas segala bantuan dan kebersamaannya.
11. Seluruh senior dan junior atas bantuan dan doanya, salam hormat penulis untuk anda sekalian.
12. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas informasi dan bantuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati

penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan menjadi sumbangsih bagi siapapun yang concern terhadap kemajuan dunia maritim di masa yang akan datang

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

**FAJAR BAGUS FIRHANDI**

**NRP. 459169057/ K**

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Kerangka Pemikiran .....	16
C. Hipotesis .....	18

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	19
B. Teknik Pengumpulan Data .....	20
C. Subjek Penelitian .....	23

D. Teknik Analisis Data .....	27
-------------------------------	----

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

A. Deskripsi Data .....	30
B. Analisis Data .....	35
C. Alternatif Pemecahan Masalah .....	48

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

A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	52

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Internasional Total servie & Logistic .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	17
Antara Variabel X dan Y .....	41

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1      Data Jumlah Pelanggan .....	19
Tabel 3.1      Skor Penilaian <i>Skala Likert</i> .....	21
Tabel 3.2      Ringkasan Metode Pengumpulan Data.....	22
Tabel 3.3      Profil Responden.....	26
Tabel 3.4      Hubungan Interval Koefisien Korelasi .....	28
Tabel 4.1      Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Perusahaan .....	30
Tabel 4.2      Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi .....	31
Tabel 4.3      Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Keagenan Kapal .....	31
Tabel 4.4      Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Jasa Keagenan Kapal .....	32
Tabel 4.5      Hasil Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 4.6      Validitas variabel X.....	36
Tabel 4.7      Validitas variabel Y .....	37
Tabel 4.8 <i>Case Processing Summary</i> Variabel X .....	38
Tabel 4.9 <i>Item-Total Statistic</i> Variabel X .....	38
Tabel 4.10 <i>Reability Statistic</i> X.....	39
Tabel 4.11 <i>Case Processing Summary</i> Variabel Y.....	39
Tabel 4.12 <i>Item-Total Statistic</i> Variabel Y .....	40

Tabel 4.13	<i>Reability Statistic Y</i> .....	40
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Pelayanan Jasa Kegenan Kapal Dengan Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4.15	Hubungan Interval Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 4.16	Tabel Statistik Korelasi SPSS .....	43
Tabel 4.17	Tabel Statistik SPSS Rsquare.....	44
Tabel 4.18	Tabel Statistik SPSS Koefisien.....	46
Tabel 4.19	Hasil Uji t Hitung .....	47

## DAFTAR Diagram

Diagram 3.1	Populasi Penelitian.....	23
Diagram 4.1	Grafik Penggunaan Jasa Keagenan Kapal PT. Internasional Total Service & Logistic Periode 2017-2019 .....	34
Diagram 4.2	Rekapitulasi penggunaan Jasa Keagenan Kapal PT. Internasional Total Service & Logistic periode 2017-2019.....	35
Diagram 4.3	Grafik Persamaan Variabel X Dan Y .....	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Penggunaan Jasa Keagenan Kapal PT. Internasional Total Service & periode 2017-2019
Lampiran 2	Format kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel X
Lampiran 4	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Y
Lampiran 5	T Tabel
Lampiran 6	R Tabel

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan pada saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Manfaat dari pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan pelanggan adalah meningkatnya hubungan yang harmonis antar perusahaan pelayaran dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk penggunaan jasa kembali, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan pelayaran dalam penggunaan jasa dan memungkinkan terciptanya rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan pelayaran, sehingga semakin banyak orang yang menggunakan jasa perusahaan. (Tjiptono, 2005)

PT. Internasional Total Service & Logistics (ITL) didirikan pada tahun 2006 untuk melayani permintaan yang meningkat pada jasa pengiriman dan transportasi di Indonesia dengan menyediakan layanan utama yaitu *shipping agency*, *cargo broking*, dan *forwarding*. PT. Internasional Total Service & Logistics memiliki visi yaitu menjadi perusahaan pelayaran internasional terdepan dan terpercaya dalam kualitas pelayanan kapal dan memiliki misi berupa fokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang terpadu dan terus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dalam waktu satu tahun pendirian, PT. Internasional Total Service & Logistics telah memperluas jaringan dan kantor cabangnya di beberapa wilayah Indonesia dan juga merupakan anggota dari Asosiasi Pemilik Kapal Nasional Indonesia (INSA).

Sejak 2006, PT. Internasional Total Service & Logistics telah mengelola lebih dari 8300 kapal ke Korea, Cina, Taiwan, Hongkong, India, Malaysia, Filipina, Thailand, dan Eropa. Melalui komunikasi yang baik dengan pelanggan, PT. Internasional Total Service & Logistics dapat memperoleh informasi yang luas dan pengetahuan tentang pasar lokal dan berbagai jenis kargo yang dikirimkan. Oleh karena itu, PT. Internasional Total Service & Logistics dapat mengantisipasi secara akurat setiap situasi yang membantu dalam memahami kondisi di pelabuhan muat.

PT. Internasional Total Service & Logistics berpusat di Jakarta Selatan dan memiliki beberapa kantor cabang yang berlokasi di wilayah Banten, Samarinda, Bontang, dan Banjarmasin. Pada skripsi ini penulis selaku peneliti mengambil permasalahan pada PT. Internasional Total Service & Logistics yang berada di wilayah Banten. PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten merupakan sebuah perusahaan pelayaran yang didirikan pada tanggal 2 oktober 2017. Alasan didirikannya perusahaan ini dikarenakan kebutuhan angkutan barang melalui laut yang meningkat ditengah persaingan para perusahaan pelayaran dalam memberikan pelayanan terbaiknya. PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten memiliki karyawan operasional yang berjumlah 3 orang, dengan rata-rata jumlah kunjungan kapal yang dapat mencapai 2 - 15 kapal setiap bulannya. Perusahaan ini berlokasi di kota Cilegon, Banten dimana kegiatan usahanya tersebar di beberapa pelabuhan di wilayah Banten, seperti Pelabuhan Ciwandan, Cigading, dan Merak

**Gambar 1.1**  
**Struktur organisasi PT. Internasional Total Service & Logistics cabang**  
**Banten**



Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal, tahapan pertama dalam pelayanan kapal yaitu PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten akan menerima rencana kedatangan kapal dari charterer melalui surat penunjukan keagenan yang dikirim via email yang berisi data kapal berupa ship particular. Tahap selanjutnya pihak charterer akan menginformasikan contact person berupa alamat email kapal sehingga agen dapat berkomunikasi dengan

nakhoda tentang update posisi kapal dan rencana kedatangan kapal setiap harinya. Setelah kapal tiba di anchorage area maka agen akan mengambil dokumen kapal untuk dilakukan memorandum di KSOP, yang kemudian agen mengajukan permohonan olah gerak ke KSOP, permohonan clearence in Imigrasi dan Karantina. Setelah izin olah gerak dikeluarkan maka kapal dapat disandarkan oleh pihak agen untuk melaksanakan bongkar muat.

Meskipun tahapan – tahapan tersebut sudah dilakukan, tetap terjadi beberapa kesalahan berupa kesalahan komunikasi antara pihak kapal dan agen, seperti pada salah satu keberangkatan kapal yang diageni, pihak kapal melakukan protes karena tidak terima disaat mengetahui pada waktu kedatangan kapal tersebut, kapal diperintahkan anchor oleh pihak pelabuhan dikarenakan kondisi yang sedang tidak kondusif, tetapi pihak kapal melihat kapal lain melaksanakan kegiatan sandar mendahuluinya. Pihak kapal tidak terima dengan hal tersebut dan melakukan protes kepada agen. Mengetahui hal tersebut agen menjelaskan kalau terdapat kesalahpahaman. Hal tersebut membuat kapal telat berangkat ke pelabuhan tujuan dikarenakan pihak agent belum menyelesaikan dokumen kapal in time dan mengkoordinasikan jasa pandu. Akibat terhambatnya keberangkatan kapal tersebut pihak owner melakukan komplain atas hal tersebut. Hal ini sangat disayangkan karena merugikan baik dari pemilik barang maupun pemilik kapalnya. Dalam pelayanannya juga sering mengalami beberapa kendala, seperti kelengkapan peralatan clearance kapal pada PT. Internasional Total Service & Logistics yang belum maksimal, seperti stempel perusahaan, kertas kosong, dan kertas kop surat serta kurangnya koordinasi antar instansi terkait seperti (Bea Cukai, KSOP, Imigrasi, Karantina) yang menghambat pelayanan clearance kapal sehingga durasi pelayanan menjadi lebih lama.

Sehubungan dengan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten, seringkali terjadi ketidakadilan berupa seringnya mengandalkan pekerjaan pada karyawan yang lebih junior sehingga karyawan junior tidak fokus dalam mengurus 1 kapal, bahkan dapat memegang 2-3 kapal, yang menyebabkan laporan harian kapal tidak dapat direspon dengan baik.



Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka saya mengangkat judul :

**“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. INTERNASIONAL TOTAL SERVICE & LOGISTICS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Dalam penulisan skripsi ini saya mengidentifikasi beberapa masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yaitu :

1. pelayanan jasa keagenan kapal yang belum optimal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. dokumen yang belum selesai secara *in time* yang mempengaruhi terhambatnya keberangkatan kapal.
3. kinerja operasional yang belum efektif dikarenakan pembagian kerja yang tidak merata.
4. Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan jasa keagenan
5. koordinasi antar instansi yang belum maksimal sehingga membuat pengurusan *clearance* kapal menjadi terhambat.

**C. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan masalah diatas maka saya membatasi skripsi ini hanya pada pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistics yang belum optimal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan selama 3 tahun terakhir di Banten.

**D. RUMUSAN MASALAH**

Pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistics yang belum optimal dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan selama 3 tahun terakhir. Hal itu dapat ditunjukkan dalam tabel jumlah pelanggan di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Data jumlah pelanggan 2017-2019**

<b>Tahun</b>	2017	2018	2019
<b>Jumlah <i>costumers</i></b>	13	133	131

dilihat pada data jumlah pelanggan tahun 2017 – 2019 dapat dikatakan pada tahun 2017 jumlah penggunaan jasa keagenan kapal meningkat hingga 2018, tetapi pada tahun 2019 jumlah kunjungan pelanggan menurun dari tahun sebelumnya. Hal tersebut disebabkan oleh pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan belum optimal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diformulasikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Evaluasi pelayanan yang diberikan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan
2. penulis ingin mengukur pandangan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan dengan menggunakan kuesioner
3. Hal tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total Service & Logistic cabang Banten guna menjamin kepuasan para pelanggan.

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

### **1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan PT. Internasional Total Service & Logistic berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi akademisi**

Aspek teoritis : Memberikan tambahan pengetahuan akan pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Aspek praktis : Dapat mengimplementasikan teori - teori yang ada pada skripsi untuk kerja nyata.

#### **b. Bagi perusahaan**

Aspek teoritis : Dapat menjadikan teori-teori pada skripsi ini sebagai acuan untuk pengembangan pelayanan.

Aspek praktis : sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengoptimalkan pelayanan jasa keagenan.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Sebagai upaya untuk memudahkan pembaca dalam memahami materi skripsi maka dibuat sistematika materi berdasarkan bab yang diorganisir sebagai satu kesatuan yang utuh. Penulisan skripsi terdiri dari 5 (lima) bab dimana bab satu dengan bab yang lainnya saling terkait dan kemudian pada bab-bab selanjutnya saya membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa. Untuk gambaran lebih jelasnya mengenai skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini saya menguraikan tentang latar belakang masalah penulisan skripsi, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini saya menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta menjelaskan teori - teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi - asumsi yang timbul atau terbentuk setelah adanya dalil, hukum yang relevan dan hipotesa yang memuat tentang anggapan sementara.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini saya menjelaskan tentang waktu dan tempat saya dalam mengamati dan melakukan penelitian melalui teknik pengumpulan data yang saya pilih. Teknik tersebut dapat berupa sampel serta teknik analisis.

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

Dalam bab ini saya menjelaskan tentang data yang saya peroleh selama melakukan penelitian, dengan pendiskripsian yang jelas serta dilanjutkan

dengan analisis data dan alternatif pemecahan masalah. Pada bagian akhir penulis melakukan evaluasi untuk pemecahan masalah.

## **BAB V    SIMPULAN & SARAN**

Dalam bab ini saya memberikan kesimpulan yang berisi tentang jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran - saran yang dapat berguna sebagai bahan evaluasi untuk operasional di PT. Internasional Total service & Logistic.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan dasar dari penulisan skripsi ini, yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas yang diambil dari buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli.

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

###### **a. Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Service Management* (2008:1), pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah pelayanan kepada pelanggan (*costumer service*)

Menurut Grinroos (2005 : 2) pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Daft, Richards L (2006: 45) Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui aktivitas fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan administrasi yang diberikan oleh petugas pelayanan secara langsung yang bertujuan guna mencapai kepuasan pelanggan sebab tujuan utama dari pelayanan adalah untuk menghasilkan nilai tambah bagi instansi.

## **Dimensi Pelayanan**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:95) dalam buku *Service Management*, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan
- 3) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)
- 4) Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan

### **b. Jasa**

Menurut Tony Wijaya (2018:15) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kualitas Jasa, jasa merupakan produk yang tidak berwujud (*intangible product*).

Menurut Kotler dalam buku Manajemen Kualitas Jasa (2012:14), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu :

- 1) Tidak berwujud (*intangibility*). jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar dan

dicium sebelum jasa itu dikonsumsi. Untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti, jaminan akan kualitas jasa, konsumen akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat.

- 2) Tidak terpisahkan (*inseparability*). Umumnya jika dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan, dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi
- 3) Bervariasi (*variability*). Jasa sangat bervariasi, tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan. Perusahaan jasa dapat melakukan tiga langkah dalam rangka pengendalian mutu. Pertama, melakukan investasi untuk menciptakan prosedur perekrutan dan pelatihan yang baik. Kedua, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Ketiga, memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan melakukan belanja perbandingan.
- 4) Tidak tahan lama (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan, tidak tahan lama, tidak dapat dikembalikan, atau tidak dapat dijual kembali setelah digunakan. Jasa sangat abstrak sehingga diperlukan standar kualitas yang jelas.

### c. Keagenan

Menurut Suyono (2007:223). Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, di mana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Dari tingkatan keagenan, secara garis besar agen kapal dibedakan menjadi tiga macam yaitu agen umum, sub-agen dan cabang agen (Suyono, 2007, hal : 223). Dalam UU No, 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, digariskan tentang agen umum, Agen umum adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan

pelayaran asing tersebut selama berlayar dan singgah di seluruh pelabuhan Indonesia.

dalam PP No. 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan digariskan keberadaan sub agen, sub agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani kapal di pelabuhan tertentu yang berada di Indonesia. Sub agen ini berfungsi sebagai wakil atau agen dari agen umum. cabang agen merupakan cabang dari agen umum di pelabuhan tertentu (KM. 33 tahun 2001 pasal 27 dan 28). Batas-batas tugas dan tanggung jawab agen ditetapkan dalam suatu surat perjanjian yang disebut *agency agreement*. (Banu Santoso,1998:49-50)

#### **d. Jasa Keagenan**

Menurut Jensen dan meckling (1976) jasa keagenan merupakan hubungan antara pihak *principal* yang mendelegasikan pekerjaannya kepada pihak pengelola pekerjaan (*agent*). Hubungan ini diikat dengan suatu perjanjian yang disebut kontrak.

Menurut Anthony dan Govindarajan (2005) menyatakan bahwa teori jasa keagenan (*agency theory*) adalah hubungan atau kontrak antara prinsipal dan agen. Prinsipal mempekerjakan agen untuk melakukan tugas untuk kepentingan prinsipal, termasuk pendelegasian otorisasi pengambilan keputusan dari prinsipal kepada agen.

Menurut Widyaningdyah (2001) teori jasa keagenan (*agency theory*) memiliki asumsi bahwa masing-masing individu semata-mata termotivasi oleh kepentingan dirinya sendiri sehingga menimbulkan konflik kepentingan antara *principal* dan agent. Pihak principal termotivasi mengadakan kontrak untuk menyejahterakan dirinya dengan profitabilitas yang selalu meningkat. Agent termotivasi untuk memaksimalkan pemenuhan kebutuhan ekonomi dan psikologisnya, antara lain dalam memperoleh investasi, pinjaman, maupun kontrak kompensasi

Menurut Ichsan (2013), jasa keagenan merupakan suatu kontrak dimana satu atau lebih orang (*Principal*) memerintah orang lain (agent) untuk melakukan suatu jasa atas nama prinsipal serta memberi wewenang kepada agen membuat



keputusan yang terbaik bagi prinsipal. Walaupun dalam kondisi tertentu keputusan yang diambil bertentangan dengan keinginan prinsipal.

## **2. Kapal**

Dalam KM 14 Tahun 2002 (2002:2), kapal adalah kendaraan air dalam bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Dalam Undang- Undang Pelayaran tahun 2008 (2008:6), Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Menurut Triatmodjo (2009). Berdasarkan fungsinya kapal dibedakan menjadi beberapa berikut ini :

### **1) Kapal penumpang**

Kapal ini merupakan kapal besar yang fungsinya untuk mengangkut penumpang dalam jumlah banyak.

### **2) Kapal kargo**

Kapal barang ini fungsinya dibuat untuk mengangkut barang.

### **3) Kapal Tangki**

Kapal Tangki fungsinya digunakan untuk mengangkut barang tertentu, seperti minyak

### **4) Kapal Kargo Kecil**

Kapal Kargo Kecil mempunyai fungsi yang sama seperti kapal kargo biasa, namun hanya dapat menampung kapasitas yang lebih kecil saja

### **5) Kapal Feri**

Feri adalah kapal yang biasa digunakan orang untuk menyebrangi lautan. Kapal jenis ini banyak ditemukan di daerah yang memiliki banyak pulau seperti Indonesia

### 3. Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

Menurut Tjiptono (2004:147) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

#### Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:310) kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan manfaat spesifik antara lain :

- a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan terutama melalui pembelian ulang, *cross selling* dan *up selling*.
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya komunikasi, pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan.
- d. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- e. Meningkatkan toleransi harga terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
- f. Rekomendasi getok tular positif.
- g. Pelanggan lebih cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions* dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Sesuai pernyataan tersebut, dapat dikatakan bentuk manfaat kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa keagenan kapal antara lain :

- a. Menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan pelayaran dengan pelanggan
- b. memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang jasa keagenan kapal
- c. mendorong munculnya loyalitas pelanggan dalam penggunaan jasa keagenan kapal
- d. memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan pelayaran

### **Indikator Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007), indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, adalah :

- a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
- c. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan

### **Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2011:315) ada beberapa metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya secara langsung.

b. *Ghost Shopping* (Mystery Shopping)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan customer lost rate, dimana peningkatan customer lost rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

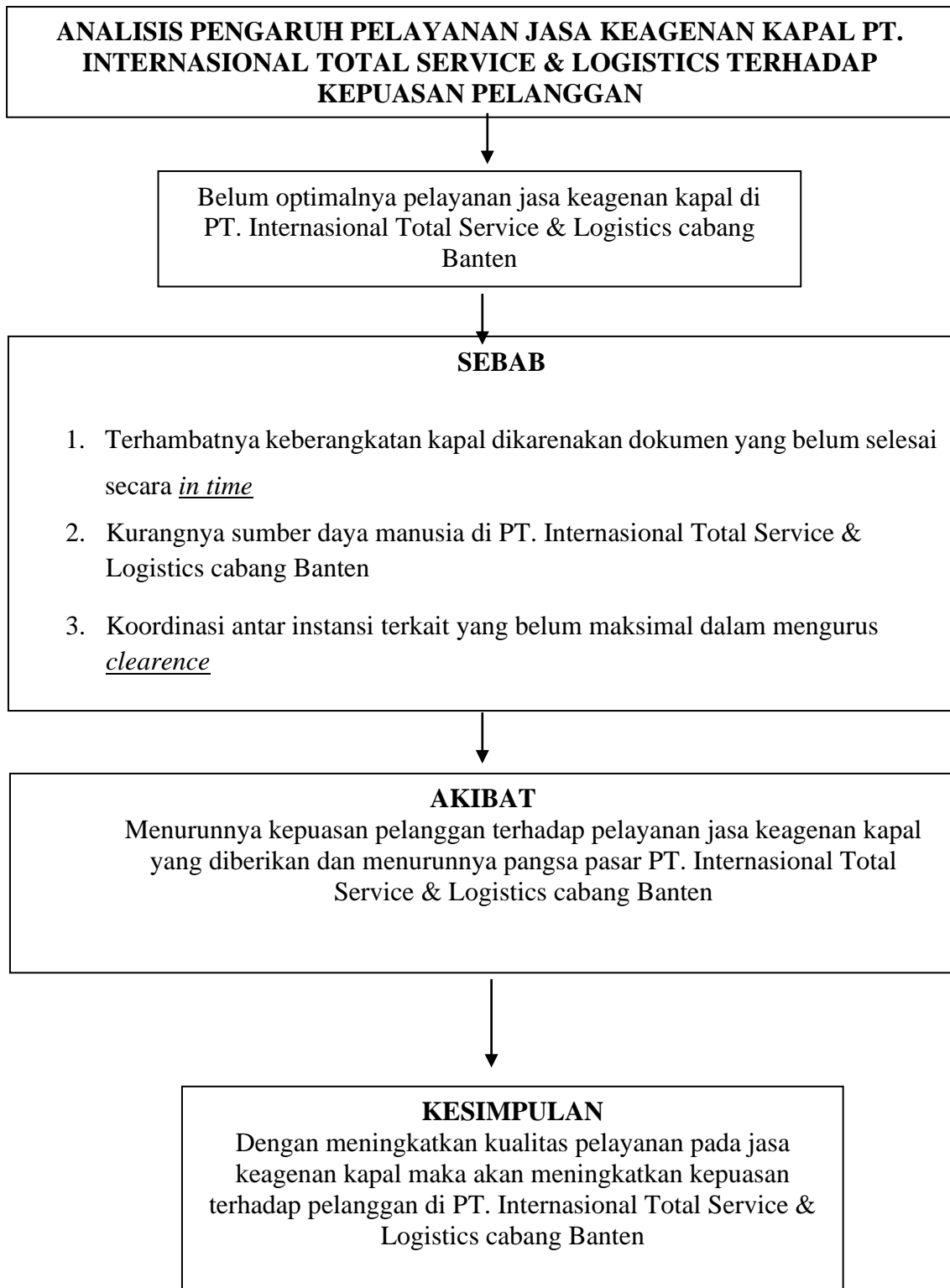
d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi masalah dalam kegiatan pelayanan jasa keagenan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu dilakukan perbaikan kinerja pelayanan dalam upaya meraih pasar pada jasa keagenan kapal. Permasalahan tersebut akan dikemukakan sebagai alternatif untuk penyelesaian permasalahan sehingga muncul solusi untuk menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah secara garis besar sebagai berikut:

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



### **C. HIPOTESIS**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis membuat hipotesis untuk masalah yang disajikan untuk memberikan jawaban sementara dari masalah sebagai berikut:

Hipotesis kerja (H<sub>k</sub>) : Terdapat pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis nol (H<sub>o</sub>) : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

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

Penelitian ini dilaksanakan pada saat semester V dan semester VI yaitu pada saat penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) yang terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan 01 Agustus 2019 di Banten.

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

Berikut adalah profil perusahaan PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten:

Nama	: PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten
Alamat	: Jl. Gunung Cermi ( Komplek Damkar) Block G, No.3, Unit C 101, Kotabumi Purwakarta, Cilegon 42434
Telepon	: (0254) 7734599 (0254) 7734600
E-mail	: <a href="mailto:itl-cilegon@itlid.co">itl-cilegon@itlid.co</a>



## **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Metodologi Pendekatan**

Pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni oleh PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten masih belum memuaskan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya jumlah kunjungan kapal karena pelayanan yang diberikan belum optimal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini penulis mencari jawaban atas pelayanan jasa yang diberikan PT. Internasional Total Service & Logistics yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan PT. Internasional Total Service & Logistic berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan perhitungan korelasi dan regresi.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

#### **a. Data primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sebuah penelitian dengan menggunakan *instrument* yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya pun tidak dapat di generalisasikan hanya dapat menggambarkan keadaan pada saat itu seperti kuesioner. Data primer biasanya berasal dari kuesioner, wawancara atau hasil pengamatan terhadap obyek tertentu. Data primer pada skripsi ini dikumpulkan melalui:

##### **1) Observasi**

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan panca indera sebagai media untuk melakukan observasi pada penelitian. Dimana penulis mengamati secara langsung seluruh kegiatan di lapangan agar mendapat informasi melalui Praktek Darat (PRADA) yang

dilaksanakan kurang lebih 1 tahun di PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten.

## 2) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos maupun internet.

Pada penelitian ini kuesioner akan diberikan kepada 20 pengguna jasa keagenan PT. Internasional Total Service & Logistic yang didalamnya terdapat 2 bagian pertanyaan yaitu pertanyaan mengenai pelayanan dan pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan. Dalam kuesioner ini menggunakan skala likert sebagai pengukur variabel. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Skor penilaian berdasarkan skala likert**

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Baik (STB), Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Kurang Baik (KB), Kurang Setuju (KS)	2
Cukup Baik (CB), Cukup Setuju (CS)	3
Baik (B), Setuju (S)	4
Sangat Baik (SB), Sangat Setuju (SS)	5

### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Data sekunder pada penelitian ini dikumpulkan melalui:

1) Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu lalu, semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan perlu di catat sebagai sumber informasi. Hal tersebut dapat berupa data kunjungan kapal, jumlah pelanggan, dan data-data lainnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistics cabang Banten.

2) Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, mengutip dari buku-buku referensi, internet, serta sumber data lainnya yang relevan dengan permasalahan yang penulis sajikan.

**Tabel 3.2**  
**Ringkasan metode pengumpulan data**

<b>Data</b>	<b>Metode</b>	<b>Proses penelitian</b>	<b>Informasi</b>
Primer	Observasi	Mengamati secara langsung seluruh kegiatan dilapangan melalui praktek darat (PRADA) selama kurang lebih 1 tahun di PT. Internasional Total Service & Logistic	Memperoleh informasi secara langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh PT. Internasional Total Service & Logistic
	kuesioner	dilakukan dengan cara menyebarkan 20 kuesioner kepada para pelanggan yang menjadi sampel	Menggali pandangan para pelanggan tentang pelayanan PT. Internasional Total Service & Logistic
Sekunder	Dokumentasi	Mengumpulkan arsip berupa data kunjungan kapal, jumlah pelanggan dan data lainnya yang berkaitan dengan pelayanan PT. Internasional Total Service & Logistic	Memperoleh data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini

	Studi pustaka	pengumpulan teori dengan cara membaca, melihat dan mengutip dari buku-buku referensi dan jurnal yang di unduh melalui internet	Memperoleh teori yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini.
--	---------------	--	--

## C. SUBJEK PENELITIAN

### 1. Populasi

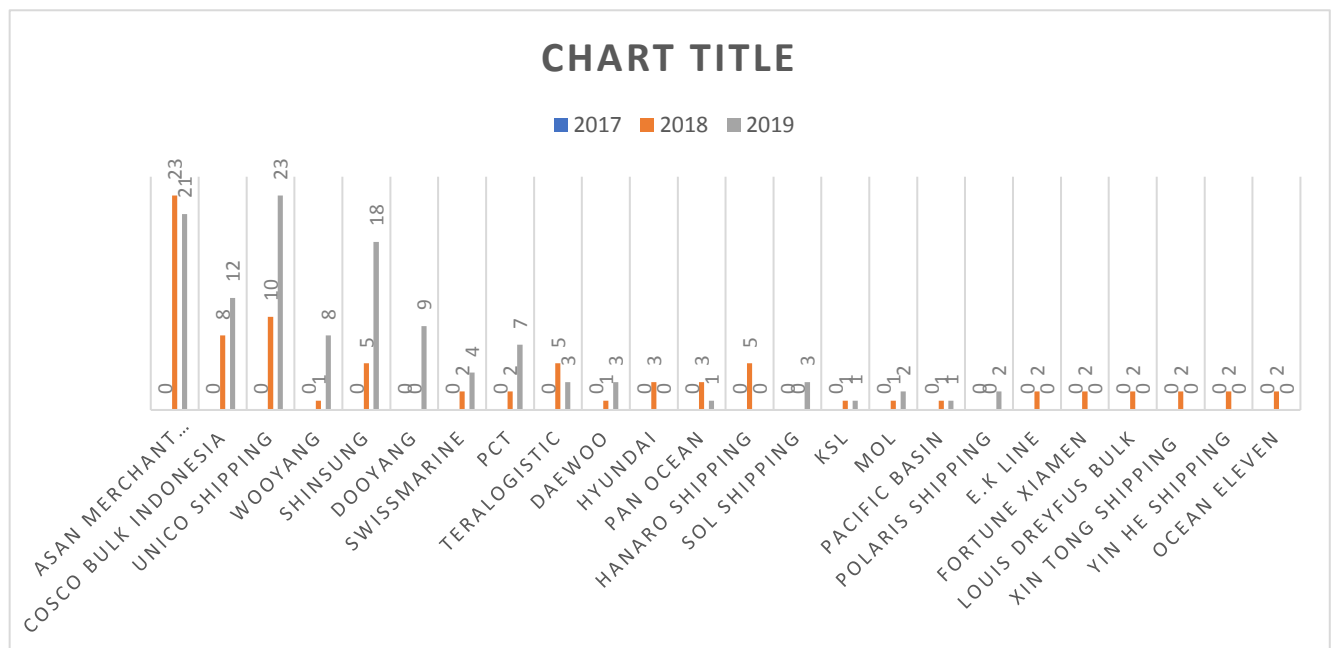
Populasi merupakan kumpulan yang lengkap dari seluruh elemen yang sejenis dan dapat dibedakan menjadi obyek penelitian. Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain (Sudjana, 2000) :

- Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya.
- Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya.

Berikut merupakan diagram populasi dalam penelitian ini:

**Diagram 3.1**

**Populasi penelitian**



Keterangan:

ASAN MERCHANT MARINE	: 44 kunjungan kapal
COSCO BULK INDONESIA	: 20 kunjungan kapal
UNICO SHIPPING	: 33 kunjungan kapal
WOORYANG	: 9 kunjungan kapal
SHINSUNG	: 23 kunjungan kapal
DOOYANG	: 9 kunjungan kapal
SWISSMARINE	: 6 kunjungan kapal
PCT	: 9 kunjungan kapal
TERALOGISTIC	: 8 kunjungan kapal
DAEWOO	: 4 kunjungan kapal
HYUNDAI	: 3 kunjungan kapal
PAN OCEAN	: 4 kunjungan kapal
HANARO SHIPPING	: 5 kunjungan kapal
SOL SHIPPING	: 3 kunjungan kapal
KSL	: 2 kunjungan kapal
MOL	: 2 kunjungan kapal
PACIFIC BASIN	: 2 kunjungan kapal
POLARIS	: 2 kunjungan kapal
E.K LINE	: 2 kunjungan kapal
FORTUNE XIAMEN	: 2 kunjungan kapal
LOUIS DREYFUS BULK	: 2 kunjungan kapal
XIN TONG SHIPPING	: 2 kunjungan kapal
YIN HE SHIPPING	: 2 kunjungan kapal
OCEAN ELEVEN	: 2 kunjungan kapal

Pada penelitian ini, penulis menggunakan populasi terhitung. Populasi dalam penelitian ini diambil dari para pelanggan tetap yang menggunakan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total Service & Logistic minimal 2 kali selama 3 tahun terakhir. Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 24 pelanggan.

## 2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:109) yang dimaksud dengan sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sedangkan menurut Sugiyono (2004:73), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu”. Dari kedua pengertian diatas dapat dikatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian yang mana merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasinya. Pemilihan sampel ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria dengan tujuan agar sampel yang diambil dapat lebih representatif dengan kriteria yang telah ditentukan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 20 pelanggan dari jumlah populasi yaitu 24 pelanggan. Adapun cara untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan rumus *slovin* karena rumus tersebut sederhana dan mudah dihitung. Hal yang perlu diperhatikan ketika ingin menggunakan rumus ini adalah jumlah sampel dalam rumus *slovin* ini hanya dapat digunakan apabila jumlah populasinya diketahui. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa besarnya populasi yaitu 24 pelanggan. Maka rumus *slovin* dapat digunakan dalam penelitian ini. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Penelitian ini menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%. Berdasarkan rumus diatas maka penulis akan mengambil sampel sebanyak :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{24}{1 + 24(0,1)^2}$$

$$n = \frac{24}{1 + 0,24}$$

$$n = \frac{24}{1,24}$$

$$n = 19,354$$

$$n = 20 \text{ responden}$$

dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel dari penelitian ini adalah 20 pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistic cabang Banten minimal 2 kali selama 3 tahun terakhir. Berikut adalah profil para responden:

**Tabel 3.3**  
**Profil responden**

<b>Nama perusahaan</b>	<b>Bidang perusahaan</b>	<b>Tahun berdiri</b>	<b>Lokasi</b>
ASAN MERCHANT MARINE	<u>OWNER</u>	08/08/2000	Luar negeri
COSCO BULK INDONESIA	<u>OWNER</u>	27/04/1961	Dalam negeri
UNICO SHIPPING	<u>OWNER</u>	16/11/2002	Luar negeri
WOORYANG SHIPPING	<u>OWNER</u>	23/05/1982	Luar negeri
SHINSUNG SHIPPING	<u>OWNER</u>	12/05/1988	Luar negeri
DOOYANG Ltd	<u>OWNER</u>	05/01/2001	Luar negeri
SWISSMARINE SA	<u>OWNER</u>	2001	Luar negeri
PRIMA CAHAYA TIMUR	<u>General agent</u>	19/11/2014	Dalam negeri
TERALOGISTIC	<u>General agent</u>	2004	Dalam negeri
DAEWOO	<u>OWNER</u>	1978	Luar negeri
PAN OCEAN	<u>OWNER</u>	1979	Luar negeri
HANARO SHIPPING	<u>OWNER</u>	15/12/2008	Luar negeri
HYUNDAI	<u>OWNER</u>	1976	Luar negeri
SOL SHIPPING	<u>OWNER</u>	12/02/2018	Luar negeri
KSL	<u>OWNER</u>	23/11/1994	Luar negeri

MOL	<u>OWNER</u>	1884	Luar negeri
PACIFIC BASIN	<u>OWNER</u>	1987	Luar negeri
POLARIS SHIPPING	<u>OWNER</u>	2004	Luar negeri
E.K LINE	<u>OWNER</u>	1956	Luar negeri
FORTUNE XIAMEN	<u>OWNER</u>	2006	Luar negeri

#### D. TEKNIK ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan melakukan pengolahan terhadap data yang ada. Tujuan pengolahan data ini adalah untuk memperkirakan atau menghitung korelasi kualitas pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan PT. Internasional Total Service & Logistic terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam skripsi ini penulis mengemukakan 2 variabel yaitu:

1. Variabel bebas ( *independent variable* )

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya menjadi sebab perubahan yang akan mempengaruhi secara positif ataupun negatif variabel terikat. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

X = pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistic

2. Variabel terikat ( *dependent variable* )

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya dipengaruhi oleh variabel bebas. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

Y = kepuasan pelanggan

Penulis mengemukakan langkah teknik menganalisis data dengan mengidentifikasikan pada dua variabel yang saling berkaitan satu sama lain. Analisis ini didasarkan pada kekuatan hubungan antara dua variabel yang dianalisa sehingga besarnya keterkaitan variabel dapat diketahui. rangkaian teknis analisis yang dilakukan oleh penulis adalah :

##### 1. Analisa koefisien korelasi

Adapun rumus korelasinya menurut riduwan(2003:228), sebagai berikut

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

Analisa koefisien korelasi digunakan untuk mencari keeratan hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) dimana :

r = besarnya korelasi atau hubungan antara variabel x dan y

x = variabel bebas

y = variabel terikat

n = jumlah sampel



**Tabel 3.4**  
**Hubungan interval koefisien korelasi**

<b>Intervensi Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber : Riduwan, 2003 hal : 228*

Yang artinya :

- a.  $r > 0$  atau mendekati + 1, ada hubungan antara X dan Y sangat kuat dan positif
- b.  $r = 0$  atau mendekati nol, tidak ada hubungan antara X dan Y atau hubungan lemah.
- c.  $r < 0$  atau mendekati -1, ada hubungan antara X dan Y sangat lemah dan negatif

## **2. Analisa koefisien penentu**

Analisa ini digunakan untuk menentukan besarnya kontribusi variabel x terhadap y (dalam %), dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

KP = koefisien penentu

r = koefisien korelasi

fungsi dari koefisien penentu adalah :

- a. menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier. Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0 maka tidak layak digunakan.
- b. Menentukan peranan variabel tak terikat dan mempengaruhi variabel terikat (dalam %)

## **3. Analisa regresi linier sederhana**

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel bebas(x) dengan variabel terikat (y). Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan pelayanan jasa keagenan kapal (x) dengan kepuasan pelanggan (y) maka akan dilakukan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus :

$$Y = a + b X$$

Untuk menghitung nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n} \quad \text{dan} \quad b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Dimana:

X = pelayanan jasa keagenan kapal

Y = kepuasan pelanggan

a = merupakan titik potong sumbu y dengan garis regresi (  $Y = a + Bx$  )

b = merupakan regresi, mengukur kenaikan yang sebenarnya dalam Y  
persatuan kenaikan X

#### 4. Uji hipotesis

Uji hipotesis yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah uji hipotesis satu arah, dengan diketahui  $\alpha = 0,05$ . Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  untuk mengetahui nilai  $t_{hitung}$  digunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{(1 - r^2)}}$$

Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  digunakan rumus :

$$t_{table} = t_{\alpha} (n-2)$$

Dengan keterangan :

- 1)  $H_0$  = hipotesis semula atau hipotesis o, dimana tidak ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y
- 2)  $H_k$  = hipotesis statistik atau hipotesis analisis, dimana ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. DESKRIPSI DATA

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Dari data yang didapat, telah dilakukan analisa dengan menggunakan software SPSS. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic. Dengan tujuan yang didasarkan, data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 20 responden perusahaan yang menggunakan pelayanan jasa keagenan kapal minimal 2 kali dalam 3 tahun terakhir. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tertutup dengan menggunakan skala likert 1-5. Penelitian ini menggunakan pelayanan jasa keagenan kapal sebagai variabel independen yang memiliki dimensi berupa reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles serta variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan. Kuesioner yang dibuat dengan variabel yang diteliti memiliki item pernyataan sebesar 20 item.

#### 1. Karakteristik responden

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dari pelanggan PT. Internasional Total Service & Logistic yang terpilih menjadi responden. Penggolongan terhadap pelanggan didasarkan pada tipe perusahaan, lokasi, dan jumlah penggunaan jasa keagenan kapal. Dari penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel masing-masing berikut ini :

**.Tabel 4.1**

**karakteristik responden berdasarkan tipe perusahaan**

<b>Karakteristik perusahaan berdasarkan tipe</b>		
<b>Perusahaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<u>Owner</u>	18	90%
<u>General agent</u>	2	10%
<u>Local agent</u>	0	0%

*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan tipe perusahaan yaitu owner 18 perusahaan (90%) dan general

agent 2 perusahaan (10%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal sebagian besar adalah owner.

**Tabel 4.2**

**Karakteristik responden berdasarkan lokasi**

<b>Karakteristik perusahaan berdasarkan lokasi</b>		
<b>Perusahaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<u>Domestic</u>	3	15%
<u>Overseas</u>	17	85%

*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan lokasi yaitu domestic 3 perusahaan (15%) dan overseas 17 perusahaan (85%). Maka dapat dikatakan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal sebagian besar berada diluar negeri (overseas)

**Tabel 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan jumlah penggunaan jasa keagenan kapal**

<b>Karakteristik perusahaan berdasarkan jumlah penggunaan jasa keagenan kapal</b>		
<b>Perusahaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<10	16	80%
10 s.d 20	1	5%
21 s.d 30	1	5%
31 s.d 40	1	5%
>40	1	5%

*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa frekuensi penggunaan jasa keagenan kapal <10 sebanyak 16 perusahaan, sedangkan yang lainnya hanya sebanyak 1 perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal memiliki rata-rata <10 penggunaan jasa keagenan kapal.

## **2. Deskripsi jawaban responden**

Untuk mengolah data yang diperoleh dari jawaban-jawaban pernyataan yang berasal dari kuesioner, maka hasil jawaban responden diolah berdasarkan dimensi dan indikator dari masing-masing variabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Hasil deskripsi jawaban responden terhadap pelayanan jasa keagenan kapal

<u>Reability or Keandalan (X 1)</u>	Rata – rata (%)				
	SS	S	CS	KS	STS
<u>1. honest in providing services</u>	11	9	0	0	0
<b>Persentase %</b>	55%	45%	0%	0%	0%
<u>2. Serve carefully and avoid mistakes</u>	12	8	0	0	0
<b>Persentase %</b>	60%	40%	0%	0%	0%
<u>3. Willing to respond of customer complaints</u>	7	12	1	0	0
<b>Persentase %</b>	35%	60%	5%	0%	0%
<u>Responsiveness or Daya Tanggap (X 2)</u>					
<u>4. Serve quickly and precisely</u>	10	10	0	0	0
<b>Persentase %</b>	50%	50%	0%	0%	0%
<u>5. Responsive in resolving customer complaints</u>	11	8	1	0	0
<b>Persentase %</b>	55%	40%	5%	0%	0%
<u>6. Provide information that is clear and easy to understand</u>	4	16	0	0	0
<b>Persentase %</b>	20%	80%	0%	0%	0%
<u>Assurance or Jaminan (X 3)</u>					
<u>7. Have the ability and good knowledge of field conditions so can answer customer questions convincingly</u>	13	5	2	0	0
<b>Persentase %</b>	65%	25%	10%	0%	0%
<u>8. Serve politely so that customers feel comfortable</u>	6	12	2	0	0
<b>Persentase %</b>	30%	60%	10%	0%	0%
<u>9. Understand the needs that customers want</u>	13	7	0	0	0
<b>Persentase %</b>	65%	35%	0%	0%	0%
<u>Empathy or Kepedulian (X 4)</u>					
<u>10. Prioritizing customer interests</u>	7	12	1	0	0
<b>Persentase %</b>	35%	60%	5%	0%	0%
<u>11. Be friendly and polite in providing services</u>	13	6	1	0	0
<b>Persentase %</b>	65%	30%	5%	0%	0%
<u>12. Providing services in accordance with the needs and desires of customers</u>	8	10	2	0	0
<b>Persentase %</b>	40%	50%	10%	0%	0%
<u>Tangibles or Bukti Fisik (X 5)</u>					

<b><i>13. have complete equipment</i></b>	9	10	1	0	0
<b>Persentase %</b>	45%	50%	5%	0%	0%
<b><i>14. Use complete PPE ( personal protective equipment) when serving field activities</i></b>	12	7	1	0	0
<b>Persentase %</b>	60%	35%	5%	0%	0%

*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Dari data tabel di atas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pernyataan berdasarkan dimensi dari pelayanan. Dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan menjawab sangat setuju dan setuju dibandingkan dengan yang menjawab cukup setuju, kurang setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan memiliki pengaruh dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

**Tabel 4.5**  
**Hasil deskripsi jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan**

<b><i>Costumer satisfaction</i></b>	<b>Rata – rata (%)</b>				
	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>KS</b>	<b>STS</b>
1. services provided in accordance with customer expectations	8	12	00	00	00
<b>Persentase %</b>	40%	60%	0%	0%	0%
2. feel comfortable with the services provided	15	4	1	0	0
<b>Persentase %</b>	75%	20%	5%	0%	0%
3. there are rarely complaints about services	12	8	00	00	00
<b>Persentase %</b>	60%	40%	0%	0%	0%
4. Quick in responding any complaints	10	8	2	0	0
<b>Persentase %</b>	50%	40%	10%	0%	0%
5. Proportional in providing services	11	6	3	0	0
<b>Persentase %</b>	55%	30%	15%	0%	0%
6. Satisfied with the services provided	5	9	4	2	0
<b>Persentase %</b>	25%	45%	20%	10%	0%

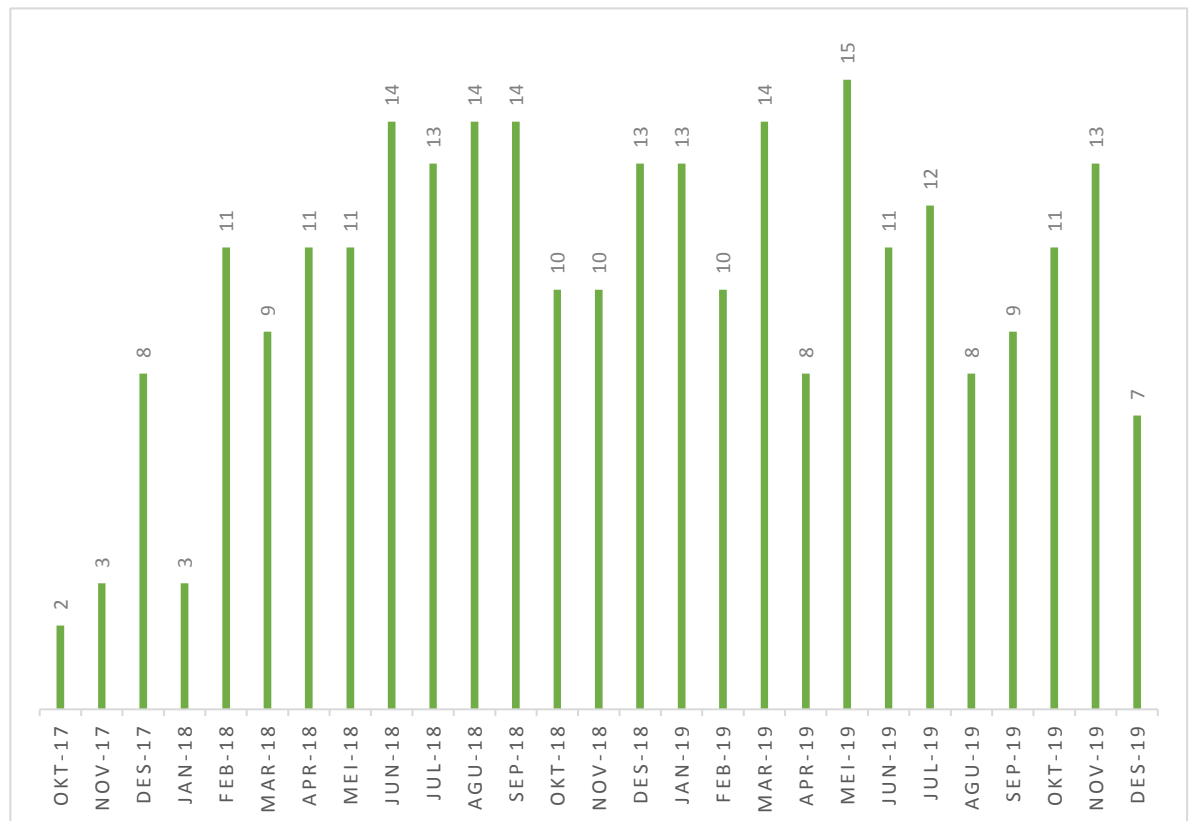
*Sumber: Data dari kuesioner yang telah diolah*

Dari data tabel di atas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing pernyataan berdasarkan indikator dari kepuasan pelanggan. Dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan menjawab sangat setuju dan setuju dibandingkan dengan yang menjawab cukup setuju, kurang setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa tiap indikator

dari kepuasan pelanggan memiliki pengaruh dalam memenuhi kepuasan para pelanggan.

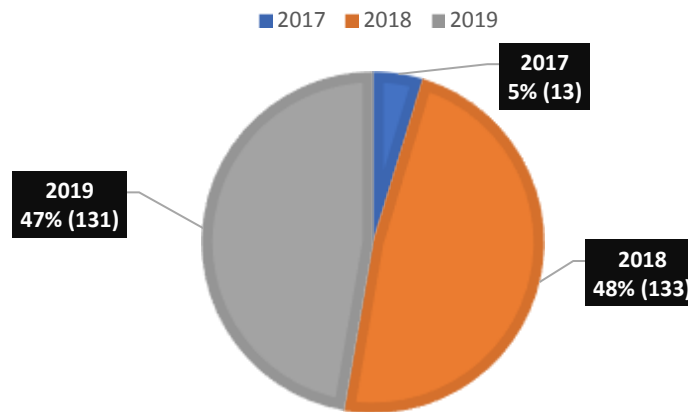
### 3. Laporan penggunaan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total Service & Logistic periode 2017-2019

**Diagram 4.1**  
**Grafik penggunaan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total**  
**Service & Logistic periode 2017-2019**



**Diagram 4.2**  
**Rekapitulasi penggunaan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total**  
**Service & Logistic periode 2017-2019**

**PENGUNAAN JASA KEAGENAN KAPAL**  
**PERIODE 2017-2019 FREKUENSI**



Dari kedua diagram diatas, terlihat bahwa pada awal pendirian perusahaan di tahun 2017, terdapat peningkatan yang signifikan hingga tahun 2018. Namun terjadi penurunan pada tahun 2019.

## **B. ANALISIS DATA**

untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal dengan kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic, penulis mengadakan riset dengan menggunakan metode kuesioner untuk menganalisis variabel X ( pelayanan jasa keagenan) dan variabel Y ( kepuasan pelanggan). Kuesioner diberikan kepada 20 responden yang diisi oleh para pelanggan PT. Internasional Total Service & Logistic.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang terlampir maka dapat terlihat keterkaitan atau hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal dan kepuasan pelanggan, adapun beberapa langkah yang digunakan oleh penulis dalam menganalisis data yaitu dengan cara Uji realibilitas, uji validitas, analisis koefisien Korelasi, analisis koefisien penentu, analisis regresi linier sederhana, dan Uji Hipotesis. Adapun pengolahan hasil analisis data variabel X dan variabel Y adalah sebagai berikut.

### **1. Uji validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner adalah *product moment (bevariate*



*pearson*). Dibawah ini merupakan hasil validitas data variabel X dan variabel Y dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS statistics yaitu :

a. Hasil validitas variabel X

**Tabel 4.6**  
**Validitas variabel X**

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai Sig	Keterangan
(X1) <i>honest in providing services</i>	0,839	0,444	0,000'	Valid
(X2) <i>Serve carefully and avoid mistakes</i>	0,83	0,444	0,000'	Valid
(X3) <i>Willing to respond of customer complaints</i>	0,637	0,444	0,003'	Valid
(X4) <i>Serve quickly and precisely</i>	0,838	0,444	0,000'	Valid
(X5) <i>Responsive in resolving customer complaints</i>	0,889	0,444	0,000'	Valid
(X6) <i>Provide information that is clear and easy to understand</i>	0,539	0,444	0,014'	Valid
(X7) <i>Have the ability and good knowledge of field conditions</i>	0,677	0,444	0,001'	Valid
(X8) <i>Serve politely so that customers feel comfortable</i>	0,701	0,444	0,001'	Valid
(X9) <i>Understand the needs that customers want</i>	0,718	0,444	0,000'	Valid
(X10) <i>Prioritizing customer interests</i>	0,781	0,444	0,000'	Valid
(X1) <i>Be friendly and polite in providing services</i>	0,651	0,444	0,002'	Valid
(X12) <i>Providing services in accordance with the needs and desires of customers</i>	0,568	0,444	0,009'	Valid
(X13) <i>have complete equipment</i>	0,602	0,444	0,005'	Valid
(X14) <i>Use complete PPE ( personal protective equipment) when serving field activities</i>	0,889	0,444	0,000'	Valid

Sumber : Data SPSS yang telah diolah

Pada hasil validitas data variabel X menunjukkan hasil data yang valid karena mengacu pada ketentuan apabila nilai R Hitung > R Tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05) maka dapat dikatakan data tersebut bersifat valid dan sebaliknya apabila R Hitung < R Tabel maka data tersebut bersifat tidak valid. Pada hasil data variabel X tersebut menunjukkan bahwa data tersebut merupakan data yang valid karena seluruh data nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel, Hal ini menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh

antara variabel X dan variabel Y, Dapat dikatakan juga variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

b. Hasil validitas variabel Y

**Tabel 4.7**  
**Validitas variabel Y**

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai Sig	Keterangan
(Y1) <i>services provided in accordance with customer expectations</i>	0,706	0,444	0,001'	Valid
(Y2) <i>feel comfortable with the services provided</i>	0,583	0,444	0,007'	Valid
(Y3) <i>there are rarely complaints about services</i>	0,651	0,444	0,002'	Valid
(Y4) <i>Quick in responding any complaints</i>	0,55	0,444	0,012'	Valid
(Y5) <i>Proportional in providing services</i>	0,884	0,444	0,000'	Valid
(Y6) <i>Satisfied with the services provided</i>	0,69	0,444	0,001'	Valid

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Pada hasil data variabel Y tersebut menunjukkan bahwa data tersebut merupakan data yang valid karena seluruh data nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel, Hal ini menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

Dari kedua hasil validitas tersebut dapat dikatakan bahwa hasil keduanya menunjukkan hasil yang valid, sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

## 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah uji konsistensi suatu variabel untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak. Dibawah ini terdapat hasil statistik Realibilitas variabel X dan variabel Y dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics yaitu :

- a. Hasil statistik reabilitas variabel X

**Tabel 4.8**

**Case processing summary variabel X**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Dari tabel output diatas, dpat diketahui bahwa jumlah sampel atau responden (N) yang dianalisis dalam program SPSS sebanyak 20 pelanggan. Karena tidak ada data yang kosong maka jumlah valid adalah 100 %.

**Tabel 4.9**

**Item-Total Statistics Variabel X**

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(X1) <i>honest in providing services</i>	57,6500	28,450	,809		,919
(X2) <i>Serve carefully and avoid mistakes</i>	57,6000	28,568	,799		,920
(X3) <i>Willing to respond of customer complaints</i>	57,9000	29,253	,572		,926
(X4) <i>Serve quickly and precisely</i>	57,7000	28,432	,808		,919
(X5) <i>Responsive in resolving customer complaints</i>	57,7000	27,274	,863		,917
(X6) <i>Provide information that is clear and easy to understand</i>	58,0000	30,737	,486		,928
(X7) <i>Have the ability and good knowledge of field conditions</i>	57,6500	28,239	,604		,926
(X8) <i>Serve politely so that customers feel comfortable</i>	58,0000	28,526	,640		,924
(X9) <i>Understand the needs that customers want</i>	57,5500	29,313	,672		,923
(X10) <i>Prioritizing customer interests</i>	57,9000	28,305	,738		,921
(X11) <i>Be friendly and polite in providing services</i>	57,6000	28,989	,585		,926
(X12) <i>Providing services in accordance with the needs and desires of customers</i>	57,9000	29,253	,483		,930
(X13) <i>have complete equipment</i>	57,8000	29,326	,530		,928
(X14) <i>Use complete PPE ( personal protective equipment) when serving field activities</i>	57,6500	27,292	,864		,917

Dari tabel output diatas, dapat memberikan gambaran tentang nilai statistik untuk ke-14 item pernyataan kuesioner. Menurut Ghazali (2016), Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pertanyaan adalah stabil atau konsisten. Variabel dikatakan reliabel jika Cronbach alpha ( $\alpha$ ) > 0,60. Pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* untuk ke-14 item pernyataan lebih dari 0,60, maka dapat dikatakan bahwa ke-14 item pernyataan kuesioner reliabel

**Tabel 4.10**

**Reliability Statistics X**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,928	,931	14

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Dari tabel output diatas dapat diketahui bahwa *N of items* (banyaknya item pernyataan angket) berjumlah 14 pernyataan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,928. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas diatas, dapat dikatakan bahwa ke-14 item pernyataan kuesioner adalah reliabel atau konsisten.

b. Hasil statistik reabilitas variabel Y

**Tabel 4.11**

**Case processing summary variabel Y**

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Dari tabel output diatas, dapat diketahui bahwa jumlah sampel atau responden (N) yang dianalisis dalam program SPSS sebanyak 20 pelanggan. Karena tidak ada data yang kosong maka jumlah valid adalah 100 %.

**Tabel 4.12**  
**Item-Total Statistics Variabel Y**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(Y1) <i>services provided in accordance with customer expectations</i>	21,9500	5,629	,591	,565	,699
(Y2) <i>feel comfortable with the services provided</i>	21,6500	5,818	,416	,797	,733
(Y3) <i>there are rarely complaints about services</i>	21,7500	5,776	,523	,459	,713
(Y4) <i>Quick in responding any complaints</i>	21,9500	5,734	,336	,202	,755
(Y5) <i>Proportional in providing services</i>	21,9500	4,261	,791	,885	,615
(Y6) <i>Satisfied with the services provided</i>	22,5000	4,684	,430	,639	,753

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Dari tabel output diatas, dapat memberikan gambaran tentang nilai statistik untuk ke-6 item pernyataan kuesioner. Pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* untuk ke-6 item pernyataan lebih dari 0,60, sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas diatas maka dapat dikatakan bahwa ke-6 item pernyataan kuesioner reliabel

**Tabel 4.13**  
**Reliability Statistics Y**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,750	,768	6

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Dari tabel output diatas dapat diketahui bahwa N of items (banyaknya item pernyataan angket) berjumlah 6 pernyataan dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,75. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas diatas, dapat dikatakan bahwa ke-6 item pernyataan kuesioner adalah reliabel atau konsisten.

**Tabel 4.14****Hasil Perhitungan pelayanan jasa keagenan kapal dengan kepuasan pelanggan**

Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	66	28	1848	4356	784
2	69	27	1863	4761	729
3	68	29	1972	4624	841
4	67	28	1876	4489	784
5	70	29	2030	4900	841
6	66	28	1848	4356	784
7	66	29	1914	4356	841
8	68	30	2040	4624	900
9	62	29	1798	3844	841
10	66	27	1782	4356	729
11	67	30	2010	4489	900
12	57	25	1425	3249	625
13	59	25	1475	3481	625
14	62	23	1426	3844	529
15	56	23	1288	3136	529
16	56	23	1288	3136	529
17	52	25	1300	2704	625
18	57	23	1311	3249	529
19	56	24	1344	3136	576
20	54	22	1188	2916	484
$\Sigma$	1244	527	33026	78006	14025

*Sumber : Data yang telah diolah*

Untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan maka dilakukan uji analisis korelasi dengan menggunakan pertimbangan:

$$\begin{array}{llll}
 n & = & 20 & \Sigma X & = & 1244 \\
 \Sigma Y & = & 527 & \Sigma X^2 & = & 78006 \\
 \Sigma Y^2 & = & 14025 & \Sigma XY & = & 33026
 \end{array}$$

### 3. Analisis koefisien korelasi

Untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan nilai koefisien korelasi (r) antara variabel X dan variabel Y digunakan rumus :

$$r = \frac{n (\Sigma X.Y) - (\Sigma X).(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \cdot \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

berdasarkan rumus diatas maka hasil perhitungan koefisien korelasi (r) adalah :

$$r = \frac{20 \cdot (33026) - (1244) (527)}{\sqrt{(20 \cdot (78006) - (1244)^2) \cdot (20 \cdot (14025) - (527)^2)}}$$

$$r = \frac{(660520) - (655588)}{\sqrt{(12584) \cdot (2771)}}$$

$$r = \frac{4932}{(112,1784) \cdot (52,64029)}$$

$$r = \frac{4932}{5905,105}$$

$$r = 0,8352$$

**Tabel 4.15**

**Hubungan interval koefisien korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
Antara 0.00 – 1.99	Korelasi Sangat Rendah
Antara 0.20 – 0.399	Korelasi Rendah
Antara 0.40 – 0.599	Korelasi Sedang
Antara 0.60 – 0.799	Korelasi Kuat
Antara 0.80 – 1.00	Korelasi Sangat Kuat

*Sumber : Riduwan, 2003 hal : 228*

Dari perhitungan diatas, dapat dilihat nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,83521 karena besarnya r berada di antara internal 0,80 – 1,00 berarti hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic dinyatakan sangat kuat dan positif. yang artinya semakin meningkat pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Koefisien korelasi yang di peroleh dari pengolahan data dengan program IBM SPSS statistics adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Tabel statistik korelasi SPSS**

Correlations		Pelayanan jasa keagenan kapal	Kepuasan pelanggan
Pelayanan jasa keagenan kapal	Pearson Correlation	1	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	20	20
Kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	20	20

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

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

Berdasarkan hasil perhitungan output dari pengolahan data menggunakan program IBM SPSS statistik mendapatkan hasil bahwa nilai korelasi untuk hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,835 dan memiliki nilai signifikasi sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan adalah kuat, karena memiliki nilai signifikasi kurang dari 0,005 dan koefisien korelasi berada pada interval tingkat hubungan yang sangat kuat. koefisien korelasi juga bernilai positif yang menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan satu arah, yang artinya semakin meningkat pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

#### **4. Analisis koefisien penentu (*Rsquare*)**

Untuk mengukur besarnya kontribusi variabel X terhadap naik turunnya variabel Y dapat dicari dengan rumus :

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

$$KP = (0,835)^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,698 \times 100\%$$

$$KP = 69,8\%$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics* hasilnya adalah sebagai berikut :



**Tabel 4.17****Tabel Statistik SPSS Rsquare**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,835 <sup>a</sup>	,698	,681	1,526

a. Predictors: (Constant), X

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

dari perhitungan manual dengan perhitungan menggunakan program *IBM SPSS Statistics*, dapat diketahui bahwa nilai dari nilai koefien penentu (*R square*) sebesar 0,698 yang artinya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (y) sebesar 69,8% dan sisanya yaitu sebesar 30,2% merupakan pengaruh faktor lain dalam yang mana dalam hal ini tidak menjadi bagian dari analisis penulis dalam penelitian.

## 5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Yaitu uji untuk mengetahui arah hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel (Y) apabila nilai variabel (X) mengalami kenaikan atau penurunan, maka dari itu dilakukan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen ( nilai yang diprediksikan)

X : Variabel independent

a : Konstanta ( nilai Y apabila X = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Dimana untuk mengetahui nilai dari a dan b digunakan rumus :

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n} \quad \text{dan} \quad b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Maka akan didapatkan hasil sebagai berikut :

$$b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{(20)(33026) - (1244)(527)}{(20)(78006) - (1244)^2}$$

$$b = \frac{660520 - 655588}{1560120 - 1547536}$$

$$b = \frac{660520 - 655588}{1560120 - 1547536}$$

$$b = \frac{4932}{12584}$$

$$b = 0,39192626$$

$$b = 0,392$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

$$a = \frac{527 - (0,39192626)(1244)}{20}$$

$$a = \frac{527 - 487,556267}{20}$$

$$a = \frac{39,443733}{20}$$

$$a = 1,97218665$$

$$a = 1,972$$

Setelah dilakukan perhitungan manual maka dapat diketahui bahwa nilai constant (a) sebesar 1,972 yang artinya jika pelayanan jasa keagenan kapal (X) nilainya adalah 0 maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) nilainya positif yaitu 1,972 per satu satuan. Dan nilai koefisien regresi variabel X (b) sebesar 0,392. Yang artinya jika pelayanan jasa keagenan kapal optimal atau meningkat maka kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil *output* dari pengolahan data menggunakan program *IBM SPSS Statistic* di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

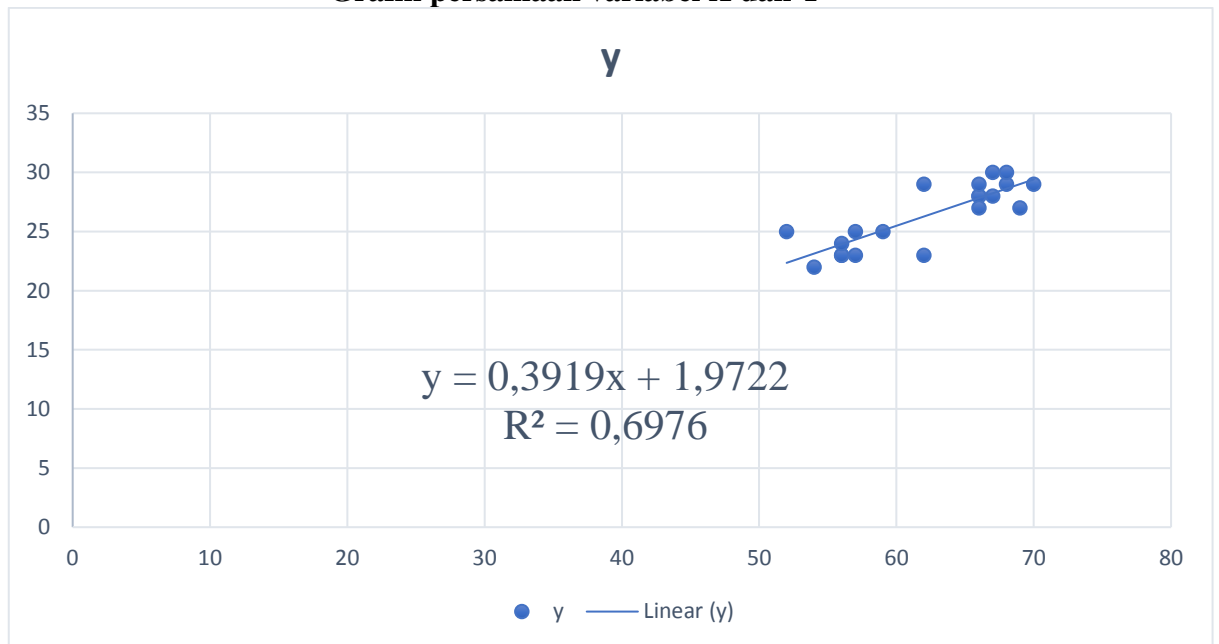
### Tabel statistik SPSS Koefisien

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,972	3,799		,519	,610
	Pelayanan jasa keagenan kapal	,392	,061	,835	6,444	,000

*Sumber : Data SPSS yang telah diolah*

**Diagram 4.3**

**Grafik persamaan variabel X dan Y**



*Sumber : Data yang telah diolah*

Dari grafik diatas dapat dikatakan bahwa bentuk garis lurus dari bawah ke atas yang menunjukkan bahwa ada persamaan regresi antara kedua variabel. Sedangkan simbol titik-titik diatas merupakan pasangan nilai dari variabel X dengan Y.

## 6. Uji hipotesis

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji t hitung**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,972	3,799		,519	,610
Pelayanan jasa keagenan kapal	,392	,061	,835	6,444	,000

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

$$t_{hitung} = \frac{0,83521\sqrt{20-2}}{\sqrt{1-(0,83521)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,83521\sqrt{18}}{\sqrt{1-0,69757574}}$$

$$t_{hitung} = \frac{3,543495928}{0,549931141}$$

$$t_{hitung} = 6,443527$$

$$t_{hitung} = 6,444$$

Setelah dilakukan perhitungan manual dan perhitungan menggunakan program *IBM SPSS Statistics*, dapat diketahui bahwa besar nilai  $t_{hitung}$  adalah 6,444

Hasil dari  $t_{tabel}$ :

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = n - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 20 - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 18)$$

$$t_{tabel} = 1,734$$

Hasil koefisien melalui pengujian hipotesis dan kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yaitu  $n$  berjumlah 20 dengan  $\alpha = 0,05$  maka didapat  $t_{tabel}$  sebesar 1,734. Jadi dapat diketahui bahwa uji hipotesis pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan yang didapat dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh  $t_{hitung}$  untuk pelayanan jasa keagenan kapal (X) sebesar 6,444 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,734 dengan signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan X diterima, maka ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Hal ini berarti Hipotesis  $H_0$  dinyatakan tidak diterima karena terdapat pengaruh antara variabel X dan Variabel Y.

### C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Alternatif pemecahan masalah merupakan suatu solusi yang dinyatakan oleh penulis untuk memecahkan masalah. Dalam beberapa hal, pihak - pihak yang terkait dalam

masalah ini mungkin dapat juga melakukan uji coba dengan pemecahan masalah yang terbaik dengan mencoba satu alternatif yang paling efektif untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Internasional Total Service & Logistic sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini penulis akan menguraikan alternatif pemecahan masalah pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal dengan kepuasan pelanggan pada PT. Internasional Total Service & Logistic sebagai berikut :

1. Melalui analisis korelasi pelayanan jasa keagenan kapal (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT. Internasional Total Service & Logistic, didapatkan data koefisien korelasi sebesar 0,83 ( $r = 0,83$ ) yang membuktikan bahwa adanya pengaruh yang positif dari pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic.
2. Pada perhitungan analisis koefisien penentu, diperoleh hasil  $R^2 = 0,698$  yang membuktikan bahwa regresi linier ini layak dan koefisien determinasi sebesar 69,8% menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 69,8% antara pelayanan jasa keagenan kapal (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun sisanya 30,2% merupakan kontribusi faktor lain diluar yang mana dalam hal ini tidak menjadi bagian dari analisis penulis dalam penelitian.

Adapun cara yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Internasional Total Service & Logistic, yaitu:

1. After sales service

Untuk meningkatkan pelayanan di PT. Internasional Total Service & Logistic, perusahaan harus menyadari tentang pentingnya menjaga hubungan dengan pelanggan. Hubungan ini tidak berakhir begitu saja setelah penggunaan jasa keagenan kapal, namun merupakan hubungan jangka panjang yang harus dijaga dengan baik. Adapun cara untuk mewujudkannya dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti memberikan jaminan kepada pelanggan dan mengadakan costumer service 24 jam. After sales services yang baik bisa menjadi media komunikasi yang bagus antara perusahaan dengan pelanggan. Melalui layanan ini juga perusahaan jadi lebih mengenal pelanggannya dan mengetahui dan mempelajari ekspektasi pelanggannya.

## 2. Costumers awards

Salah satu cara untuk dapat meningkatkan pelayanan pada PT. Internasional Total Service & Logistic adalah menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dengan cara memberikan reward atau penghargaan. Adapun bentuk reward yang bisa diberikan antara lain:

### a. Monetary incentive

Reward ini berhubungan dengan sistem pembayaran, reward ini berupa memberikan kemudahan pembayaran kepada pelanggan dan memperluas pemilihan pembayaran. Reward ini cocok diterapkan untuk para pelanggan yang sering menggunakan pelayanan jasa keagenan di PT. Internasional Total Service & Logistic sehingga membuat pelanggan merasa diperlakukan lebih spesial dalam hal pembayaran

### b. Social incentive

Dalam reward ini baik perusahaan maupun konsumen tidak mendapatkan keuntungan secara materi namun akan mendapatkan sisi positif dalam hal sosial. Apabila para pelanggan mengajak perusahaan lain untuk menggunakan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistic, maka pelanggan tersebut akan mendapatkan potongan khusus oleh perusahaan. Pelanggan tidak akan mendapatkan keuntungan secara materi, tetapi akan ada rasa senang karena bisa membantu pelanggan yang lain untuk memilih jasa keagenan kapal. Sedangkan bagi perusahaan akan mendapatkan keuntungan berupa *image* positif dari pelanggan baru.

Adapun hal yang perlu diperhatikan ketika ingin memberikan reward kepada pelanggan adalah:

### a. Memberi tawaran yang menggiurkan kepada pelanggan

Tidak ada yang menjamin pelanggan yang menggunakan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistic akan loyal. Maka dari itu perusahaan perlu memberikan tawaran yang menggiurkan agar pelanggan dapat loyal kepada perusahaan. Adapun contoh reward yang mungkin bisa diterapkan adalah memberikan diskon khusus kepada pelanggan.

### b. Buat pelanggan merasa istimewa

Untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal, perusahaan perlu untuk menjadikan pelanggan merasa istimewa dengan pelayanan yang diberikan.

Perusahaan harus memikirkan cara agar pelanggan merasa seperti pelanggan kelas VIP. Adapun cara untuk untuk membuat pelanggan merasa istimewa yaitu dengan membuat acara khusus dengan pelanggan seperti mengadakan costumer gathering, yaitu sebuah kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan di lokasi tertentu untuk mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Adapun tujuan perusahaan harus melaksanakan costumer gathering yaitu:

- 1) Sebagai apresiasi kepada pelanggan atas loyalitas mereka dalam menggunakan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistic
- 2) Meningkatkan hubungan dengan pelanggan
- 3) Sebagai sarana untuk menginformasikan perkembangan pelayanan dari perusahaan

### 3. Costumers relationship management

Untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal, perusahaan harus menerapkan costumers relationship management guna untuk mengelola interaksi - interaksi yang terjadi terhadap pelanggan seperti masukan, saran serta klaim dari pelanggan terhadap pelayanan jasa keagenan kapal. Adapun tujuan dari costumers relationship management yaitu untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan hubungan yang bertahan lebih lama dengan para pelanggan. Dan meningkatkan loyalitas dari para pelanggan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

Dari uraian bab sebelumnya dapat dikatakan antara pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sangat kuat, dilihat dari:

1. Koefisien korelasi pada pelayanan jasa keagenan kapal (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar **0,835 (83,5%)** yang apabila dikaitkan dengan tabel interval koefisien korelasi maka nilai korelasi antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan berada pada posisi **0,80-1,00** yang artinya terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic.
2. Melalui analisis regresi linear sederhana, didapatkan persamaan  **$Y = 1,972 + 0,392X$**  yang memiliki arti bahwa nilai constant (a) sebesar **1,972** yang artinya jika pelayanan jasa keagenan kapal (X) nilainya adalah 0 maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) nilainya positif yaitu **1,972** per 1 satuan. Dan nilai koefisien regresi variabel X (b) sebesar **0,392**. Yang artinya jika pelayanan jasa keagenan kapal optimal atau meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar **0,392** per 1 satuan, maka koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan jasa keagenan kapal dengan kepuasan pelanggan. Semakin meningkat pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dan melalui analisis koefisien penentu juga didapatkan  $R^2$  sebesar **0,698 (69,8%)** yang artinya terdapat pengaruh sebesar **69,8%** antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic sedangkan sisanya yaitu **30,2%** diperoleh dari faktor lain yang tidak dicantumkan di penelitian ini.

3. Berdasarkan uji hipotesis telah dipaparkan, diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar **6,444** lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu sebesar **1,734** sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kepuasan pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic.

## B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan saran-saran yang dapat dijadikan masukan positif untuk perusahaan PT. Internasional Total Service & Logistic:

1. Perusahaan diharapkan agar tetap dapat memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggan agar para pelanggan tetap loyal dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Internasional Total Service & Logistic. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan hal berikut:

- a. Menerapkan pelayanan *after sales services* dengan cara memberikan jaminan kepada pelanggan dan mengadakan *costumer service* 24 jam agar hubungan antara perusahaan dengan pelanggan berjalan dengan baik.
- b. Memberikan *reward* kepada pelanggan demi menjaga loyalitas pelanggan dengan cara membuat memperlakukan para pelanggan secara istimewa. Adapun bentuk *reward* yang bisa diberikan antara lain:

### 1) *Monetary incentive*

*Reward* ini berhubungan dengan sistem pembayaran, *reward* ini berupa memberikan kemudahan pembayaran kepada pelanggan dan memperluas pemilihan pembayaran. *Reward* ini cocok diterapkan untuk para pelanggan yang sering menggunakan pelayanan jasa keagenan di PT. Internasional Total Service & Logistic sehingga membuat pelanggan merasa diperlakukan lebih spesial dalam hal pembayaran

### 2) *Social incentive*

Dalam *reward* ini baik perusahaan maupun konsumen tidak mendapatkan keuntungan secara materi namun akan mendapatkan sisi positif dalam hal sosial. Apabila para pelanggan mengajak perusahaan lain untuk menggunakan jasa keagenan kapal di PT. Internasional Total Service & Logistic, maka pelanggan tersebut akan mendapatkan

potongan khusus oleh perusahaan. Pelanggan tidak akan mendapatkan keuntungan secara materi, tetapi akan ada rasa senang karena bisa membantu pelanggan yang lain untuk memilih jasa keagenan kapal. Sedangkan bagi perusahaan akan mendapatkan keuntungan berupa *image* positif dari pelanggan baru.

- c. Menerapkan sistem *customers relationship management* guna menjaga interaksi antara perusahaan dengan pelanggan seperti menerima masukan dari pelanggan tentang pelayanan jasa keagenan yang baik yang diinginkan oleh semua pelanggan, menerima saran dari para pelanggan agar pelayanan jasa keagenan yang diberikan semakin optimal kedepannya, serta mendengarkan keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan kepada mereka guna memperbaiki pelayanan yang ada. Adapun tujuan menerapkan sistem *customers relationship management* antara lain:
- 1) Membentuk loyalitas pelanggan di PT. Internasional Total Service & Logistic
  - 2) Dengan loyalnya para pelanggan, maka profit perusahaan akan meningkat
  - 3) Mendapat informasi kebutuhan dan keinginan para pelanggan

Saran diatas dapat meningkatkan mutu serta kualitas dari pelayanan jasa keagenan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dan tetap menjadi salah satu perusahaan pelayanan yang bergerak dibidang jasa keagenan yang dapat diunggulkan dan dipercaya oleh pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aljana, B. T., & Purwanto, A. (2017). PENGARUH PROFITABILITAS, STRUKTUR KEPEMILIKAN DAN KUALITAS AUDIT TERHADAP MANAJEMEN LABA. *Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-15 ISSN (Online): 2337-3806*, 2-4.
- Bertan , C. V., A. K. T., D., & R. J. M. , M. (2016). PENGARUH PENDAYAGUNAAN SUMBER DAYA MANUSIA (TENAGA KERJA) TERHADAP HASIL PEKERJAAN (STUDI KASUS PERUMAHAN TAMAN MAPANGET RAYA(TAMARA)) . *Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.1 Januari 2016 (13-20) ISSN: 2337-6732* , 11-19.
- Endrawati, D., & Juliani, D. R. (t.thn.). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. 2-23.
- Heridiansyah , J. (2012). Pengaruh Advertising Terhadap Pembentukan Brand Awareness Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC . *JURNAL STIE SEMARANG, VOL 4, NO 2, Edisi Juni 2012 (ISSN : 2252\_7826)* , 55-60.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (t.thn.). Dipetik 02 Jumat, 2020, dari kbbi.web.id: <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Kurniawansyah, D., Kurnianto , S., & Rizqi, F. A. (2018). TEORI AGENCY DALAM PEMIKIRAN ORGANISASI ; PENDEKATAN POSITIVIST DAN PRINCIPLE-AGEN . *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga Vol. 3. No. 2 (2018) 435-446 ISSN 2548-1401 (Print) ISSN 2548-4346*, 435-438.
- Lubis, I. P., Fujianti, L., & Amyulianthy , R. (2018). PENGARUH UKURAN KAP, UKURAN PERUSAHAAN DAN MANAJEMEN LABA TERHADAP INTEGRITAS LAPORAN KEUANGAN. *KIA5\_AKPM\_30069*, 641-643.
- Panjaitan, E. J. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016* , 266-273.
- Pradana , M., & Reventiary , A. (2016). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA) . *JURNAL MANAJEMEN VOL. 6 NO. 1 JUNI 2016* , 2-5.
- Putri, S. O., Marsiwi, D., & Ulfah, I. F. (2018). PENEKANAN ANGGARAN, KAPASITAS INDIVIDU DAN GROUP COHESIVENESS TERHADAP KECENDERUNGAN MENCIPTAKAN BUDGATARY SLACK PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK (Studi Empiris Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri) . *Jurnal: Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Volume 2 No. 1 April 2018, Halaman 56-66 ISSN : 2598-7496* .

- Suita, D. (2018). KAJIAN KAPASITAS PARKIR KAPAL TERHADAP KEDALAMAN DAN LUAS DERMAGA DI KABUPATEN MANDAILING NATAL. *Buletin Utama Teknik Vol. 14, No. 1.*, 55-58.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON . *Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 – Juni 2017`*, 1-4.
- Tjiptono, F. (2008). *SERVICE MANAGEMENT*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya S.E., M.M., D. (2017). *MANAJEMEN KUALITAS JASA* . JAKARTA: PENERBIT INDEKS JAKARTA.
- Zubaidah, S., & Yulianti, Y. (2017). PERAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN PADA YAYASAN AMAL JAYA DI MASJID RAYA BINTARO. *Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 - Juni 2017* , 1-3.

Penggunaan jasa keagenan kapal PT. Internasional Total Service  
& Logistic periode 2017-2019

OKTOBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
CHANG MYUNG	1
HAI KUO SHIPPING	1
	2
NOVEMBER	
COSTUMER	PELAYANAN
XING JING SHIPPING	1
DAYANG SHIPPING	1
EARNING TOP	1
	3
DESEMBER	
COSTUMER	PELAYANAN
TRITON NAVIGATION	1
DRY BULK KYUSHU	1
OLDENDORFF	1
MECANT MARINE	1
PUNI SHIPPING GLOBAL	1
DORA SCHULTE	1
BERGE HAKODATE	1
TETHYS OWNING	1

2017

JANUARI		2018
COSTUMER	PELAYANAN	
I.M SHIPPING	1	
RUTTLAN SHIPPING	1	
PRECIOUS COMETS	1	
	3	
FEBRUARI		
COSTUMERS	PELAYANAN	
ASAN MERCHANT	2	
E.K LINE	2	
SEA STAR MARINE	1	
JIAN HONG SHIPPING	1	
SEA QUEEN SHIPPING	1	
HE SHENG SHIPPING	1	
THE STANDART CLUB EUROPE	1	
UK MUTUAL STEAM SHIP ASSOCIATION EUROPE	1	
MARCO OCEAN TRANSPORTATION	1	
	11	

MARET	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	1
PUNIGOPAL SHIPPING	1
FORTUNE XIAMEN	2
CHANGSHANHAI SHIPPING	1
SHINHAN CAPITAL	1
SKYHIGH PESCADORES	1
YERBA BUENA LTD	1
TWIN PHONIX SHIPPING	1
	9
APRIL	
COSTUMERS	PELAYANAN
GOLDEN MARK SHIPPING	1
N.C.N SHIPPING	1
LOUIS DREYFUS BULK	2
MASTERWAY SHIPPING	1
DREAM MARITIME	1
GOU SHUN SHIPPING	1
SHANGHAI TIME SHIPPING	1
CAS GREEN SHIPPING	1
LARK SHIPPING	1
SHINSUNG SHIPPING	1
	11
MEI	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
XIN TONG SHIPPING	2
PHILOCEAN LINE	1
PRINCE HENDRY SHIPPING	1
LUCRETIA SHIPPING	1
COSCO BULK INDONESIA	1
TOYO STAR SHIPPING	1
PARTROCLOS SHIPPING	1
BEST HONOR INTERNATIONAL SHIPPING	1
	11
JUNI	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
GLORING PERCADORES	1
UNICO SHIPPING	1
HAO SHUN SHIPPING	1
YIN HE SHIPPING	2
MARVEL MARITIME	1
OCEAN QUEEN NAVIGATION	1

DULAC MARITIME	1
SEA LYNIX SHIP MANAGEMENT	1
ASIAN SHIPPING	1
MARINE ACE LTD	1
TONYING SHIPPING	1
	14
JULI	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
SHINSUNG SHIPPING	2
COSCO BULK INDONESIA	3
UNICO SHIPPING	1
PIONEER LOGISTICS & TRADING	1
SWISSMARINE	1
HANARO SHIPPING	2
HYUNDAI	1
	13
AGUSTUS	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	3
SHINSUNG SHIPPING	1
COSCO BULK INDONESIA	2
HUAYA SHIPPING	1
PAN OCEAN	2
DAEWOO	1
PACIFIC BASIN	1
OCEAN ELEVEN	2
TERALOGISTIC	1
	14
SEPTEMBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	6
UNICO SHIPPING	3
HTK	1
HENGXIN SHIPPING	1
MOL	1
SANG THAI	1
ISL WORLD	1
	14
OKTOBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
UNICO SHIPPING	2
HANARO SHIPPING	1
HYUNDAI	2



TERALOGISTIC	2	
MUR SHIPPING	1	
	10	
NOVEMBER		
COSTUMERS	PELAYANAN	
ASAN MERCHANT	2	
SHINSUNG SHIPPING	1	
COSCO BULK INDONESIA	1	
UNICO SHIPPING	2	
HANARO SHIPPING	1	
PAN OCEAN	1	
TERALOGISTIC	1	
PCT	1	
	10	
DESEMBER		
COSTUMERS	PELAYANAN	
ASAN MERCHANT	1	
COSCO BULK INDONESIA	1	
UNICO SHIPPING	1	
SWISSMARINE	1	
HANARO SHIPPING	1	
TERALOGISTIC	1	
PCT	1	
FENWICK SHIPPING	1	
WOOYANG SHIPPING	1	
CARGILL	1	
KSL	1	
OLDENDORFF	1	
TONG LI SHIPPING	1	
	13	

JANUARI		2019
COSTUMERS	PELAYANAN	
ASAN MERCHANT	4	
COSCO BULK INDONESIA	1	
UNICO	2	
WOORYANG	1	
AERIC SHIPPING	1	
SHINSUNG SHIPPING	2	
PACIFIC BASIN	1	
DOOYANG	1	
	13	
FEBRUARI		

COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	3
COSCO BULK INDONESIA	2
UNICO	1
WOORYANG	1
SHINSUNG SHIPPING	1
SWISSMARINE	1
PCT	1
	10
MARET	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	1
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	3
WOORYANG	5
SHINSUNG SHIPPING	1
DOOYANG	1
KSL	1
DAEHO	1
	14
APRIL	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	1
SHINSUNG SHIPPING	2
TERALOGISTIC	1
MOL	1
	8
MEI	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	3
SHINSUNG SHIPPING	1
DOOYANG	2
PCT	2
MOL	1
PAN OCEAN	1
WHITE PANAMA S.A	1
POLARIS SHIPPING	1
	15
JUNI	
COSTUMERS	PELAYANAN
COSCO BULK INDONESIA	1

UNICO	1
WOORYANG	1
SHINSUNG SHIPPING	1
POLARIS SHIPPING	1
GIANT NAVIGATION CORPORATION	1
SITC LUSHAN SHIPPING	1
GOLDENEYE SHIPPING	1
POS MARITIME GZ S.A	1
HAESUNG SHIPPING	1
IMR RESOURCES	1
	11

JULI	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	2
SHINSUNG SHIPPING	1
SWISSMARINE	1
PCT	1
TERALOGISTIC	1
SOL SHIPPING	3
	12

AGUSTUS	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	2
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	1
SHINSUNG SHIPPING	1
DOOYANG	1
GLOBAL SHIP MANAGEMENT	1
YU AN LOGISTICS	1
	8

SEPTEMBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	2
SHINSUNG SHIPPING	2
DOOYANG	1
SWISSMARINE	1
PCT	2
	9

OKTOBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	1
COSCO BULK INDONESIA	1

UNICO	2
SHINSUNG SHIPPING	1
DOOYANG	2
SWISSMARINE	1
TERALOGISTIC	1
DAEWOO	2
	11
NOVEMBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	3
UNICO	3
SHINSUNG SHIPPING	3
DOOYANG	1
PCT	1
AUSTRAL ASIA LINE	1
DAEWOO	1
	13
DESEMBER	
COSTUMERS	PELAYANAN
ASAN MERCHANT	1
COSCO BULK INDONESIA	1
UNICO	2
SHINSUNG SHIPPING	2
CHUN AN SHIPPING	1
	7

## FORMAT KUESIONER PENELITIAN

NO.	STATEMENT	OPTION				
		1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b><i>Reability or Keandalan (X 1)</i></b>					
1	honest in providing services					
2	Serve carefully and avoid mistakes					
3	Willing to respond of customer complaints					

NO.	STATEMENT	OPTION				
		1	2	3	4	5
<b>B</b>	<b><i>Responsiveness or Daya Tanggap (X 2)</i></b>					
1	Serve quickly and precisely					
2	Responsive in resolving customer complaints					
3	Provide information that is clear and easy to understand					

NO.	STATEMENT	OPTION				
		1	2	3	4	5
<b>C</b>	<b><i>Assurance or Jaminan (X 3)</i></b>					
1	Have the ability and good knowledge of field conditions so can answer customer questions convincingly					
2	Serve politely so that customers feel comfortable					
3	Understand the needs that customers want					

NO.	STATEMENT	OPTION				
		1	2	3	4	5
<b>D</b>	<b><i>Empathy or Kepedulian (X 4)</i></b>					
1	Prioritizing customer interests					
2	Be friendly and polite in providing services					
3	Providing services in accordance with the needs and desires of customers					

NO.	STATEMENT	OPTION				
		1	2	3	4	5
<b>E</b>	<b><i>Tangibles or Bukti Fisik (X 5)</i></b>					
1	have complete equipment					
2	Use complete PPE ( personal protective equipment) when serving field activities					

NO.	STATEMENT	OPTION				
		1	2	3	4	5
<b>F</b>	<b><i>Customer satisfaction</i></b>					

1	services provided in accordance with customer expectations					
2	feel comfortable with the services provided					
3	there are rarely complaints about services					
4	Quick in responding any complaints					
5	Proportional in providing services					
6	Satisfied with the services provided					

## HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL X

RESP.	Nomor Pertanyaan														
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	JUMLAH
1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	66
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	66
7	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	66
8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	68
9	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	62
10	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	66
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	67
12	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	57
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	59
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	62
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	52
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	56
20	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	54

## HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL Y

RESP.	Nomor Pertanyaan						JUMLAH
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	
1	4	5	5	4	5	5	28
2	5	5	5	3	5	4	27
3	5	5	5	5	5	4	29
4	5	5	4	5	5	4	28
5	4	5	5	5	5	5	29
6	4	5	5	4	5	5	28
7	5	5	5	5	5	4	29
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	4	29
10	5	5	4	5	5	3	27
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	5	4	4	4	25
13	4	4	5	4	4	4	25
14	4	5	4	3	4	3	23
15	4	5	4	4	4	2	23
16	4	5	4	4	4	2	23
17	4	5	4	5	4	3	25
18	4	4	4	4	3	4	23
19	4	4	5	5	3	3	24
20	4	3	4	4	3	4	22



T Tabel

$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

## R Tabel

### NILAI-NILAI $r$ PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373