



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang TJ. Priok

Shiddiq Maulana Ibrahim¹, Siti Sahara²

Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta

Email : maulanashiddiq3105@gmail.com sitisahara@unj.ac.id

Abstract This study aims to analyze the effect of service quality on customer loyalty at PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Tanjung Priok Branch. This study used a survey method with questionnaires as a data collection instrument that was disseminated to customers of PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Tanjung Priok Branch. Service quality is measured through various dimensions such as responsiveness, reliability, assurance, empathy, and physical evidence. While customer loyalty is assessed through aspects of loyalty, recommendations to others, and intensity of service use. Data analysis was conducted using regression techniques to determine the extent to which service quality contributes to customer loyalty. The results of this study are expected to provide a clear picture of the factors that influence customer loyalty in the service industry and provide recommendations for improving service quality to maintain and increase customer loyalty at PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Tanjung Priok Branch.

Keywords: Service, Customer, PT. Port of Indonesia II

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang disebarikan kepada pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Kualitas pelayanan diukur melalui berbagai dimensi seperti responsivitas, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sedangkan loyalitas pelanggan dinilai melalui aspek kesetiaan, rekomendasi kepada orang lain, dan intensitas penggunaan layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di industri pelayanan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelanggan, PT. Pelabuhan Indonesia II

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi pengaruh perdagangan internasional meningkat pesat. Hal ini disebabkan karena setiap negara terdapat perbedaan sumber daya alam yang dimiliki dari masing-masing negara dan juga terdapat perbedaan kemampuan dalam mengelola sumber daya alam tersebut, maka kebutuhan-kebutuhan yang masih belum terpenuhi, jadi jasa pengangkutan atau pengiriman barang dengan menggunakan kapal laut sangatlah diperlukan dan berperan penting. Pelabuhan adalah salah satu langkah dalam rantai pasok global. Ketika total biaya rantai pasokan dipertimbangkan, pembuat kapal tidak akan hanya mendasarkan pilihan pelabuhan mereka pada biaya layanan pelabuhan saja. Kebutuhan akan pelabuhan muncul dari kebutuhan ekonomi untuk mengangkut kargo antara moda transportasi darat dan laut. Pelabuhan terdiri dari pendekatan laut yang menyediakan akses dan perlindungan dan struktur seperti dermaga, gudang dan akomodasi administratif. (Djamaluddin, 2023)

Received: Februari 31, 2023; Accepted: April 09, 2023; Published: Juni 30, 2023

* Shiddiq Maulana Ibrahim, maulanashiddiq3105@gmail.com

Indonesia sebagai negara maritim, dimana angkutan laut merupakan salah satu sistem transportasi pelabuhan yang memegang peranan strategis. Peranan angkutan laut sangat penting bagi kehidupan sosial, ekonomi, pemerintahan, pertahanan, keamanan, dan lain sebagainya. (Mey Krisselni Sitompul, 2019). Sudah seharusnya Indonesia mempunyai pelabuhan-pelabuhan laut sebagai pintu kegiatan perekonomian antar negara maupun antar wilayah. Dengan demikian beragam kekayaan sumber daya alam. Wilayah pesisir pantai Indonesia memiliki berbagai fungsi ekonomi yang sangat strategis diantaranya, fungsi perdagangan, transportasi dan pelabuhan, kawasan industri, agrobisnis, pariwisata, agroindustri, kawasan bisnis dan pemukiman. (Dedeh, 2019). Salah satu fungsi utama pelabuhan adalah sebagai tempat embarkasi dan disembarkasi penumpang, sesuai dengan Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Dalam fungsinya tersebut, pelabuhan diwajibkan untuk melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang terkait dengan kebutuhan orang-orang yang akan melakukan perjalanan menggunakan angkutan laut. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada penumpang. (Sustiyatik, 2020)

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, sebagai salah satu pelabuhan tersibuk di Asia Tenggara, memainkan peranan sentral dalam mendukung perdagangan internasional dan ekonomi nasional. Aliran barang impor dan ekspor yang besar dan kompleks membuat pelabuhan ini menjadi simpul vital dalam rantai pasokan global. Dalam konteks ekonomi yang terus berkembang dalam persaingan yang semakin meningkat, penting bagi pelabuhan ini untuk memastikan kualitas dan layanan yang optimal guna memenuhi harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan. (Fadhillah & Haryanti, 2021). PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, diantaranya jasa bongkar muat, jasa pergudangan, jasa lapangan penumpukan, jasa pandu kapal, jasa tambat kapal, dan jasa terminal penumpang. Dan melayani berbagai jenis muatan seperti bongkar muat peti kemas, bongkar muat, curah cair maupun padat, bongkar muat kendaraan, dan embarkasi/debarkasi penumpang.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis bongkar muat barang adalah menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terbaik nampak dalam kinerja dan performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi pesaing, ada beberapa hal dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan, menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono dan Chandra) menunjukkan lima faktor dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan maka pelanggan tetap tertarik untuk menggunakan eksistensinya kepada pihak eksternal. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu kebijakan atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunanan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan untuk menggunakan jasa bongkar muat PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok dan Empati (*Empathy*) adalah memberikan prihatin yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan baik itu pelayanan secara manual kontak langsung dengan barang maupun pelayanan aplikasi sistem yang terus berkembang mengikuti kebutuhan dan kemajuan jaman saat ini dan semua itu untuk mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya didukung dengan program pengembangan karyawan yang efektif. (Chasda, 2023)

Manajemen PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) dalam meraih visi perusahaan untuk menjadi *World Class Port* pada tahun 2020, telah menjalankan program-program kerja yang sebelumnya telah disiapkan dalam bentuk *Corporate Roadmap*. Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero), Arif Suhartono, dalam berbagai kesempatan selalu menekankan pentingnya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka menuju visi yang telah disepakati untuk menjadi pengelola pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasional dan pelayanan (Pelindo Indonesia, n.d.).

Untuk menganalisis masalah diatas maka diperlukan penelusuran lebih lanjut untuk mengetahui data yang sebenarnya sehingga dapat merevisi data yang tidak akurat, berdasarkan alasan-alasan yang telah dikemukakan diatas maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG TJ. PRIOK ”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, karena ada variabel yang akan diteliti dan dihubungkan sehingga diperlukan bukti empiris
JURNAL EKONOMIKA45 Vol.10, No.2, Juni 2023, pp.488-502

mengenai hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa layanan di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Berdasarkan definisi tersebut, sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X1), yang merupakan variabel bebas terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) yang merupakan variabel terikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan layanan di Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Nonprobability sampling dengan sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tidak cocok sebagai sumber data. (Irnawaty, 2018)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 13 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan 15 pernyataan untuk variabel Loyalitas Pelanggan (Y). Kuesioner tersebut diberikan kepada 30 pelanggan aktif yang menggunakan jasa Terminal Nusantara pura dengan kriteria khusus yang sesuai untuk data penelitian.

a. Identitas Responden Identitas

responden yang dapat dideskripsikan dalam bagian ini adalah tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan lama menjadi pelanggan, adalah sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid Laki-laki	21	0,7	0,7
Perempuan	9	0,3	0,3
Total	30	100,0	100,0

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21.00 (2019)

Dari tabel di atas, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang atau 0,7 dari 30 responden, dan perempuan sebanyak 9 orang atau 0,3 dari 30 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan atau penumpang yang memenuhi kriteria penelitian adalah laki-laki.

2) Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid 20-25 tahun	6	0,2	0,2
26-30 tahun	8	0,2666666667	0,2666666667
31-38 tahun	14	0,4666666667	0,4666666667
38-50 tahun	2	0,0666666667	0,0666666667
Total	30	100	100

Dari tabel di atas, responden yang berusia antara 20-25 tahun berjumlah 6 orang dari 30 orang responden, responden yang berusia antara 26-30 tahun berjumlah 8 orang dari 30 orang responden, dan responden yang berusia antara 31-38 tahun sebanyak 14 orang dari 30 responden. Dengan usia 38-50 tahun sebanyak 2 orang dari 30 responden. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok umur pelanggan Terminal Nusantara Pura yang memenuhi kriteria data survei sebagian besar berkisar antara 31 hingga 38 tahun.

3) Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid SMA/SMK	13	0,4333333333	0,4333333333
Diploma	7	0,2333333333	0,2333333333
Sarjana	6	0,2	0,2
Lainnya	4	0,1333333333	0,1333333333
Total	30	100,0	100,0

Dari tabel di atas terdapat 13 responden yang mempunyai kualifikasi SMA/SMK dari 30 responden, 6 orang dari 30 responden mempunyai gelar sarjana. Kita juga dapat melihat bahwa terdapat responden yang mempunyai pendidikan terakhir Diploma Terdapat 7 responden atau dari total 30 responden dan 4 responden dari 30 responden mempunyai pendidikan lain. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Terminal Nusantara Pura yang memenuhi kriteria data survei adalah responden lulusan SMA/SMK.

4) Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid Wiraswasta	8	0,26666666667	0,26666666667
PNS	7	0,23333333333	0,23333333333
Karyawan	7	0,23333333333	0,23333333333
Mahasiswa	4	0,13333333333	0,13333333333
Lainnya	4	0,13333333333	0,13333333333
Total	30	100,0	100,0

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas, terdapat 8 responden dari 30 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dan 4 responden yang memiliki pekerjaan lain dari 30 responden, dapat dari profesi sebagai mahasiswa sebanyak 7 dari 30 responden, dan responden dengan profesi sebagai karyawan 7 orang dari 30 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Terminal Nusantara Pura yang memenuhi kriteria data survei adalah responden wiraswasta.

5) Berdasarkan Lama Berlangganan

Karakteristik responden berdasarkan lama waktu menjadi pelanggan Terminal Nusantara Pura dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5

Distribusi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid 2 tahun	17	0,56666666667	0,56666666667
3-4 tahun	7	0,23333333333	0,23333333333
>5 tahun	6	0,2	0,2
Total	30	100,0	100,0

Berdasarkan data yang diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan waktu berlangganan 3-4 tahun sebanyak 7 orang dari 30 responden, kemudian responden yang sudah berlangganan selama 2 tahun sebanyak 17 orang dan responden yang berlangganan selama lebih dari 5 tahun (>5 tahun) sebanyak 6 orang. Hal ini menunjukkan pelanggan Terminal Nusantara Pura yang sesuai dengan kriteria data penelitian didominasi oleh responden dengan 2 tahun berlangganan.

b. Analisis Variabel Penelitian

Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner pilihan, dimana setiap item pernyataan disediakan 5 (lima) pilihan jawaban terkait pernyataan favorable dan pernyataan unfavorable di Terminal Penumpang Bandar Deli. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan menggunakan skala likert dalam bentuk checklist.

Tabel 6
Skala Likert

Pertanyaan	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berikut ini adalah hasil jawaban responden mengenai variabelvariabel pernyataan yang menjadi bahan penelitian:

a) Kualitas Pelayanan

Tabel 7

Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

Jawaban					
No.	SS	S	TS	STS	Jumlah
Item	F	F	F	F	F
1	6	12	7	3	30
2	3	4	14	5	30
3	5	15	5	3	30
4	17	7	2	2	30
5	6	15	4	3	30
6	4	18	3	3	30
7	4	20	2	2	30
8	4	5	14	5	30
9	4	17	2	5	30
10	3	19	4	2	30

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jawaban responden atas pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Terminal Nusantara Pura cukup bervariasi. Berikut penjelasan secara rinci mengenai data pada tabel di atas:

- 1) Untuk jawaban pernyataan kurang tanggapnya petugas keamanan baik di luar maupun di dalam Terminal Penumpang Nusantara Pura, yang menjawab Setuju sebanyak 12 orang, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang dan yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 6 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden memilih jawaban Setuju sebanyak 12 orang dari 30 responden.

- 2) Untuk jawaban pernyataan petugas ataupun staf kurang ramah terhadap penumpang dan kurang memperhatikan keinginan serta kebutuhan penumpang, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Tidak Setuju sebanyak 14 orang dari 30 responden.
- 3) Untuk jawaban pernyataan Bagian petugas menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 5 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Setuju sebanyak 15 orang dari 30 responden.
- 4) Untuk jawaban pernyataan Bagian petugas memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 17 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 17 orang dari 30 responden.
- 5) Untuk jawaban pernyataan Bagian *customer service* selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 6 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Setuju sebanyak 15 orang dari 30 responden.
- 6) Untuk jawaban pernyataan bagian *Customer service* selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 18 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Setuju sebanyak 18 orang dari 30 responden.
- 7) Untuk jawaban pernyataan Bagian *customer service* memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 20 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Setuju sebanyak 20 orang dari 30 responden.
- 8) Untuk jawaban pernyataan Bagian Pengetahuan *customer service* mengenai layanan yang disediakan PT. Pelabuhan Indonesia, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang

dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Tidak Setuju sebanyak 14 orang dari 30 responden

- 9) Untuk jawaban pernyataan Bagian Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 17 orang , yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Setuju sebanyak 14 orang dari 30 responden
- 10) Untuk jawaban pernyataan Bagian Karyawan *customer service* berpenampilan rapi, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 19 orang , yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Setuju sebanyak 19 orang dari 30 responden

Tabel 8

Hasil Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan

Jawaban					
No. Item	SS	S	TS	STS	Jumlah
	F	F	F	F	F
1	12	6	3	7	30
2	3	14	5	5	30
3	15	5	3	5	30
4	6	17	3	2	30
5	15	4	6	3	30
6	4	4	17	3	30
7	4	20	2	2	30
8	4	5	14	5	30
9	16	4	3	5	30
10	3	19	4	2	30

a) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 6 orang , yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 12 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 7 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 12 orang dari 30 responden.

b) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang, yang

menjawab Setuju sebanyak 14 orang , yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 3 orang dari 30 responden

c) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 15 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 15 orang dari 30 responden.

d) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 17 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 6 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 6 orang dari 30 responden.

e) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 6 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 4 orang , yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 15 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang . Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 15 orang dari 30 responden.

f) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 17 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 4 orang dari 30 responden.

g) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 20 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 4 orang dari 30 responden.

h) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 4 orang dari 30 responden.

i) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 16 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 5 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 16 orang dari 30 responden.

j) Untuk jawaban pernyataan Bagian Saya akan terus menggunakan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero II) Cabang Tanjung Priok, yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab Setuju sebanyak 19 orang yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 orang dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang. Berdasarkan data tersebut, mayoritas responden yang memilih jawaban Sangat Setuju sebanyak 3 orang dari 30 responden.

Berdasarkan seluruh hasil jawaban responden diatas, dapat dilihat berbagai penilaian yang variatif dari 30 responden. Terdapat 82 butir pernyataan Sangat Setuju dan 98 butir pernyataan yang memiliki jawaban Setuju, 60 butir pernyataan Tidak Setuju dan 39 butir pernyataan Sangat Tidak Setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab Setuju pada butir pernyataan yang mendukung dan pernyataan yang tidak mendukung mengenai Loyalitas Pelanggan Terminal Penumpang Nusantara Pura.

1. Uji Asumsi Klasik

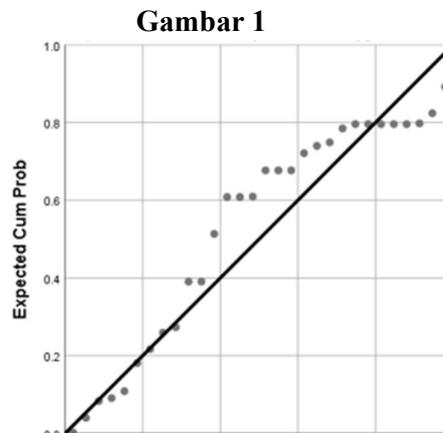
Uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Jika model adalah model yang baik, maka hasil analisis regresi layak dijadikan sebagai rekomendasi pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis (Juliandi A , 2015, hal. 160). Ada beberapa pengujian asumsi klasik yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat yaitu apabila mengikuti garis diagonal dan menyebar di sekitar garis normal tersebut. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Pengolahan data kuesioner menggunakan SPSS 21.00 (2019)

Dari gambar hasil uji P-P Plot of Regression Standardized Residual di atas dapat dilihat bahwa titik pada gambar normal P-P Plot of regression standardized residual berada diantara garis diagonalnya. Maka regresi pada penelitian ini menunjukkan berdistribusi normal.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9

Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		ed	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	26.515	7.700	Beta	3.444	0.002
	Kualitas Pelayanan	0.558	0.160	0.551	3.490	0.002

Untuk kriteria uji t dilakukan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka berpengaruh, nilai positif berarti berpengaruh positif. Nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 maka berpengaruh positif dan signifikan.

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan pengolahan data pada tabel di atas diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

t-hitung : 3,490

t-tabel : 1,69726

Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Tj. Priok.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui jumlah besaran persentase dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat nilai dari koefisien determinasi ini bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.788 ^a	0.603	0.578	3.43314	2.166
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan					

Berdasarkan hasil output SPSS dapat diketahui hasil koefisien yang diperoleh sebesar 0,603 atau 60,3%. Dari nilai R square tersebut dapat disimpulkan sekitar 60,3% variabel loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1) Sisanya 39,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Hasil pengujian yang dilakukan secara individual (parsial) dengan menggunakan uji-t, maka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan diperoleh nilai t-hitung $3,490 > t\text{-tabel } 1,69726$. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Terminal Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tj. Priok.

Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak terminal penumpang maka nilai loyalitas yang diperoleh akan lebih tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002), yakni loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa didukung dengan elemen utama berupa kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Radiman, dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa di beberapa universitas islam di kota Medan.

KESIMPULAN

Bahwa dalam penelitian yang dilakukan terhadap hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan di Terminal Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tj. Priok, hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh terminal penumpang, semakin tinggi pula nilai loyalitas yang diperoleh dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chasda, F. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang)*.
- Dedeh, S. (2019). *276-476-1-Sm*. 1.
- Djamaluddin, A. (2023). *Manajemen Pelabuhan dan Terminal*. https://books.google.co.id/books?id=ptPFEEAAAQBAJ&pg=PA25&hl=id&source=gs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Harahap, A. A. (2019). *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang Dipelabuhan Belawan*.
- Irnawaty, F. (2018). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN INDONESIA REGIONAL 2 TANJUNG PRIOK*. 3(1), 10–27.
- Lapu, N. (2022). *KAJIAN KINERJA PELABUHAN PENYEBERANGAN PAMATATA DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR, PROVINSI SULAWESI SELATAN*.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Melia, Y., Ardiansyah, R., Marlin, K., & Novriful. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru)*. 20(1).
- Mey Krisselni Sitompul, N. D. A. (2019). *VOLUME KEGIATAN BONGKAR BARANG DI PT.LINTANG SAMUDERA PADA TAHUN 2018*. 2(1), 1–19.
- NISSA, A. F. (2019). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH PONOROGO*. *Duke Law Journal*, 1(1).
- Pelindo Indonesia. (n.d.). *Pelindo Indonesia Maritime Gateway*. <https://pelindo.co.id/management/direksi>
- Prof., D. sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian*. i, 16–28.
- Rahayu, P. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang TJ. Priok*

- Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport. *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport*, 35–43.
- Santa, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.
- Septiadi, M. D. (2022). *Analisis Tingkat Kinerja Dermaga Dan Pelayanan Pada Pelabuhan Tanjung Ru Kabupaten Belitung*. i–157.
- Sugiono. (2021). Analisis Perubahan Hemodinamik. *Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta*, 34–50.
- Sugiono (2017:81). (2019). landasan teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Sustiyatik, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 175. <https://doi.org/10.30649/japk.v10i2.84>
- Syahsudarmi, S. (2018). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI BENGKALIS DI PEKANBARU*. 6(1), 47–60.
- Wijaya, dimas fajar. (2022). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.