

# MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO

*by Meyti Hanna Ester Kalangi*

---

**Submission date:** 04-Dec-2021 12:59AM (UTC+1100)

**Submission ID:** 1719408735

**File name:** moda\_transportasi.pdf (522.94K)

**Word count:** 5396

**Character count:** 33594

## MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO

Oleh:

<sup>1)</sup>Nur Widyawati

<sup>2)</sup>Dora Merciana

<sup>3)</sup>Meyti Hanna Ester Kalangi

<sup>1,2,3)</sup>STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA

E-mail :

[nur.widyawati@stiamak.ac.id](mailto:nur.widyawati@stiamak.ac.id)

[doramerciana337@gmail.com](mailto:doramerciana337@gmail.com)

[meytihanna@gmail.com](mailto:meytihanna@gmail.com)

### ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah hubungan moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa berpengaruh terhadap kelancaran arus *container* di Depo pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa sedangkan sampel yang diambil sebanyak 50 responden. penelitian ini adalah metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y), Artinya apabila moda transportasi darat dalam kondisi yang baik, maka akan meningkatkan Kelancaran Arus *Container*. Variabel Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y) Artinya apabila kualitas Layanan Jasa yang diberikan baik, maka Kelancaran Arus *Container* akan semakin meningkat. Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kelancaran Arus *Container*, Artinya apabila Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan Jasa yang diberikan semakin baik maka akan meningkatkan Kelancaran Arus *Container*.

**Kata kunci** : Moda Transportasi Darat, Kualitas Layanan Jasa dan Kelancaran Arus *Container*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Dalam dunia perdagangan skala nasional maupun internasional, transportasi merupakan alat yang sangat penting untuk menunjang kelancaran arus barang. Untuk menunjang kegiatan transportasi, penerapan sistem pengangkutan menggunakan peti kemas sangat berpengaruh besar terhadap kelancaran arus barang. Pengertian kelancaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2011 adalah "lancar". Lancar adalah melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat. Arus yang didefinisikan sebagai banyaknya aliran muatan tiap satuan waktu. Sedangkan kelancaran adalah keadaan lancarnya suatu kegiatan sangat bergantung pada sarana.

Kegiatan Transportasi merupakan kegiatan mengangkut atau memindahkan muatan (barang dan penumpang) dari suatu tempat ke tempat lain, yang sangat vital bagi perekonomian dan pembangunan serta fasilitas penunjang (supporting facility) terhadap pengembangan dan pertumbuhan sektor lain. Transportasi merupakan permintaan dan penawaran jasa. Permintaan jasa dapat digunakan untuk pemindahan barang atau manusia dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. Permintaan jasa transportasi ini akan timbul apabila ada hal-hal di balik permintaan. Kesiapan moda transportasi darat memiliki pengaruh positif terhadap kelancaran arus container dalam kajian ini adalah kondisi perusahaan mempersiapkan dengan baik alat angkut atau moda transportasi agar kegiatan perpindahan barang sampai ke tempat tujuannya tepat waktu.

Kualitas pelayanan sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam penggerak kemajuan sebuah organisasi. Karyawan yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dapat membantu organisasi untuk terus tumbuh dan berkembang. Dilihat dari persaingan di lingkungan industri saat ini perusahaan dituntut untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan organisasi lainnya. Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja (Robbins, 2013).

5  
Lupiyoadi (2014) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan uraian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa suatu titik focus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

13  
Depo PT. Berkah Multi Cargo ini merupakan depo tempat penyimpanan kontainer atau petikemas kosong (*empty container*), tempat pembersihan (*cleaning*), perbaikan (*repairing*) kontainer, serta tempat untuk pelaksanaan survei kontainer pada saat kontainer masuk maupun keluar. sehingga fungsi depo kontainer menyiapkan kontainer yang akan dipergunakan oleh para eksportir untuk kebutuhan ekspor barang dengan standar *Institute of International Container Lessors (IICL)*. Dilihat dari kegiatan depo kontainer di atas, dapat disimpulkan bahwa peran depo kontainer bukan hanya sebagai fasilitas untuk penyimpanan, perawatan, dan perbaikan kontainer kosong, melainkan untuk memperlancar dan mengefisienkan rantai pasok mencakup kelancaran proses bongkar muat, kelancaran arus barang di pelabuhan, serta memudahkan dan memperlancar kegiatan ekspor-impor juga berperan sebagai memperlancar *flow* atau arus lalu lintas dalam menanggulangi kemacetan.

## LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Deskripsi Teori

#### Moda Transportasi Darat

Transportasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi. Menurut Salim dalam Ardiansyah (2015) definisi transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Miro dalam Ardiansyah (2015) mengartikan transportasi merupakan usaha memindahkan, menggerakkan mengangkut, ataumengalihkan suatu objek dari suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana tempat ini dapat berguna untuk tujuan –tujuan tertentu.

#### Kualitas Layanan

7a  
Kualitas pelayanan sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam penggerak kemajuan sebuah organisasi. Karyawan yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dapat membantu organisasi untuk terus tumbuh dan berkembang. Dilihat dari persaingan di lingkungan industri saat ini perusahaan dituntut untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan organisasi lainnya.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimensi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Menurut Kotler (2012) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.

5  
Ratih Hurriyati (2013) mendefinisikan jasa ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Lupiyoadi (2014) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan uraian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa suatu titik focus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

15  
Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Sebuah bisnis dengan kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi kebutuhan pelanggan sementara sisanya secara kompetitif ekonomi. Peningkatan kualitas layanan juga dapat meningkatkan daya saing ekonomi.

#### Kelancaran Arus

Pengertian kelancaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2011 adalah “lancar”. Lancar adalah melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat. Arus yang didefinisikan sebagai banyaknya aliran muatan tiap satuan waktu. Sedangkan kelancaran adalah keadaan lancarnya suatu kegiatan sangat bergantung pada sarana.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kelancaran adalah suatu keadaan dimana sesuatu berjalan dengan lancar, bergerak maju dengan cepat dan sangat bergantung pada sarana, tenaga kerja dan biaya yang tersedia, sehingga pelaksanaan yang diharapkan dapat berjalan sesuai apa yang menjadi tujuan utama.

#### Kerangka Berpikir

#### Hubungan Moda Transportasi Darat dengan Kelancaran Arus *Container* (H1)

Menurut Salim 2011 Moda Transportasi adalah jenis atau bentuk (angkutan) yang digunakan untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Kesiapan moda transportasi darat didefinisikan sebagai kondisi perusahaan mempersiapkan dengan baik alat angkut atau moda transportasi agar kegiatan perpindahan barang sampai ke tempat tujuannya. Transportasi bermakna kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang yang di selenggarakan dengan aman, selamat, terpadu, cepat, tepat jadwal, dan perencanaan (Lasse, 2014). Dari kesiapan moda transportasi yang optimal tentunya akan meningkatkan kelancaran arus *container* perusahaan

### Hubungan Kualitas Layanan Jasa dengan Kelancaran Arus *Container* (H2)

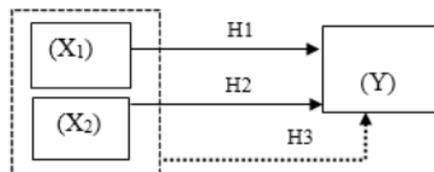
Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Menurut Kotler dan Rusydi (2017) pada dasarnya Kelancaran arus proses bisnis suatu perusahaan tidak akan luput dari Kualitas layanan dari perusahaan itu sendiri.

Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan

### Hubungan Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan Jasa dengan Kelancaran Arus *Container* (H3)

Kesiapan moda transportasi darat memiliki pengaruh positif terhadap kelancaran arus *container* dalam kajian ini adalah kondisi perusahaan mempersiapkan dengan baik alat angkut atau moda transportasi agar kegiatan perpindahan barang sampai ke tempat tujuannya tepat waktu. Lupiyoadi (2014) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan uraian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa suatu titik fokus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Berikut gambaran dari kerangka berpikir pada penelitian ini :

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber data : Diolah Sendiri

Keterangan :  
X1 : Moda Transportasi Darat  
X2 : Kualitas Layanan Jasa  
Y : Kelancaran Arus *Container*  
- - - -> : Simultan  
————> : Parsial

### Hipotesis

Hipotesis adalah pendapat yang masih diragukan kebenarannya atau dapat diartikan sebagai dugaan sementara yang masih harus diuji atau dibuktikan kebenarannya. Untuk membuktikan kebenaran suatu hipotesis, seorang peneliti dapat dengan sengaja menciptakan suatu gejala, yakni melalui percobaan atau penelitian dan jika sebuah hipotesis telah diuji kebenarannya maka hipotesis tersebut dapat disebut sebagai teori.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan (Sugiyono, 2011) dari rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas maka peneliti akan mengajukan hipotesis seperti berikut :

- H1: Variabel Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan Jasa mempunyai pengaruh simultan terhadap Kelancaran Arus *Container* Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
- H2: Variabel Moda Transportasi Darat (X<sub>1</sub>) mempunyai pengaruh parsial terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y) Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
- H3: Variabel Kualitas Layanan Jasa (X<sub>2</sub>) mempunyai pengaruh parsial terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y) Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Customer* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics sebanyak orang 100 orang dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

**Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang diteliti yaitu :

1. Moda Transportasi (X1)

Transportasi merupakan usaha memindahkan, menggerakkan mengangkut, ataumengalihkan suatu objek dari suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana tempat ini dapat berguna untuk tujuan –tujuan tertentu Miro dalam Ardiansyah (2015)

Indikator Moda Transportasi menurut Marie Thynell (2011) ada enam indikator yaitu :

- a. Aksesibilitas (*Accessibility*);
- b. Mobilitas (*Mobility*);
- c. Ketersediaan (*Availability*);
- d. Ketepatan (*Appropriateness*);
- e. Keandalan (*Reability*);
- f. Keselamatan (*Safety*).

2. Kualitas Layanan Jasa (X2)

Menurut kotler (2012) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.

Indikator Kualitas Layanan Jasa menurut Lupiyoadi (2013)

- a. *Tangible* (berwujud);
- b. *Reliability* (kehandalan);
- c. *Responsiviness* (ketanggapan);
- d. *Assurance* (jaminan);
- e. *Emphaty* (empati).

3. Kelancaran Arus *Container* (Y)

Lancar adalah melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat. Sedangkan kelancaran adalah keadaan lancarnya (sesuatu) pembangunan sangat bergantung pada sarana, tenaga dan biaya yang tersedia Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2011

Indikator Kelancaran Arus *Container* menurut Adi Chandra (2012) :

- a. Armada;
- b. Kinerja TKBM;
- c. Sumber Daya Manusia (SDM).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode koefisien korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan 0.05 Berdasarkan data dari penyebaran koesioner kepada 50 responden Hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas Variabel Moda Transportasi Darat (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel moda transportasi darat (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1** Hasil Pengujian Uji Validitas Moda Transporasi Darat (X1)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X <sub>1,1</sub>	0.738	0.279	Valid
X <sub>1,2</sub>	0.904	0.279	Valid
X <sub>1,3</sub>	0.752	0.279	Valid
X <sub>1,4</sub>	0.648	0.279	Valid
X <sub>1,5</sub>	0.736	0.279	Valid
X <sub>1,6</sub>	0.281	0.279	Valid
X <sub>1,7</sub>	0.366	0.279	Valid
X <sub>1,8</sub>	0.297	0.279	Valid
X <sub>1,9</sub>	0.706	0.279	Valid
X <sub>1,10</sub>	0.504	0.279	Valid
X <sub>1,11</sub>	0.475	0.279	Valid
X <sub>1,12</sub>	0.543	0.279	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Variabel tingkat pendidikan terdiri dari 12 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel tingkat pendidikan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ )

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Uji Validitas Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ )

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
$X_{2.1}$	0.613	0.279	Valid
$X_{2.2}$	0.470	0.279	Valid
$X_{2.3}$	0.744	0.279	Valid
$X_{2.4}$	0.742	0.279	Valid
$X_{2.5}$	0.296	0.279	Valid
$X_{2.6}$	0.628	0.279	Valid
$X_{2.7}$	0.744	0.279	Valid
$X_{2.8}$	0.754	0.279	Valid
$X_{2.9}$	0.729	0.279	Valid
$X_{2.10}$	0.672	0.279	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Variabel kualitas layanan jasa terdiri dari 10 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel kualitas layanan jasa dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

3. Uji Validitas Variabel Kelancaran Arus Container ( $Y$ )

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel kelancaran arus *container* ( $Y$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Uji Validitas Kelancaran Arus Container ( $Y$ )

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
$Y_1$	0.799	0.279	Valid
$Y_2$	0.724	0.279	Valid
$Y_3$	0.404	0.279	Valid
$Y_4$	0.611	0.279	Valid
$Y_5$	0.799	0.279	Valid
$Y_6$	0.735	0.279	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Variabel kelancaran arus *container* terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel kelancaran arus *container* dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

**Uji Reliabilitas**

Hasil pengujian ini dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Malhotra,2012). Hasil uji reliabilitas dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Moda Transportasi Darat ( $X_1$ )	0,834	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ )	0,846	0,6	Reliabel
Kelancaran Arus <i>Container</i> ( $Y$ )	0,752	0,6	Reliabel

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

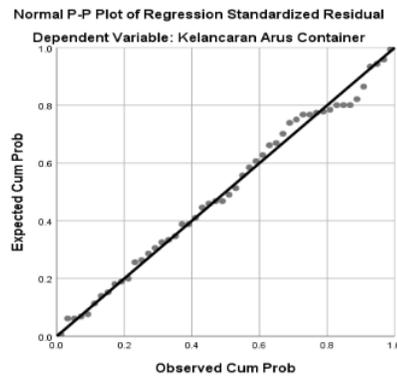
Diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ), kualitas layanan jasa ( $X_2$ ), dan kelancaran arus *container* ( $Y$ ) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan data telah reliabel yang berarti bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Hasil uji tersebut adalah nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,074 dengan tingkat signifikansi 0,200 berarti hal itu menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikansinya  $> 0,05$ .

11  
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Pada gambar 11 Hasil uji normalitas pada gambar grafik terlihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

Disamping menggunakan uji grafik dilengkapi dengan uji statistik, salah satunya dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansinya mempunyai nilai  $> 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi normal. Hasil uji tersebut disajikan pada tabel berikut :

10  
Tabel 4.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.75584459
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.064
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas terlihat bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,074 dengan tingkat signifikansi 0,200 berarti hal itu menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikansinya  $> 0,05$ .

2. **11** Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas yaitu moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ).

**9**  
**Tabel 4.6** Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
$X_1$	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas
$X_2$	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas

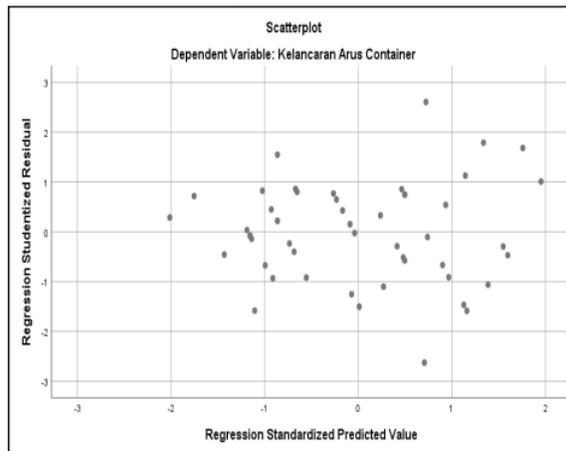
Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Berdasarkan **9** pel 6 di atas, nilai *tolerance* variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) yakni 0,325 lebih besar dari **9** 10. Sementara itu nilai VIF variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) yakni 3,078 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

3. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi terjadinya nilai relevan yang berbeda dari setiap varian variabel bebas yaitu moda transportasi darat ( $X_1$ ), kualitas layanan jasa ( $X_2$ ), dalam model regresi.

**Gambar 4.2** Uji Heteroskedastisitas



**10** a gambar 4.2 Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar diatas terlihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. **Uji Linieritas**

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah jika nilai Sig. Deviation from linearity **8** 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, namun sebaliknya jika nilai Sig. Deviation from linearity < 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dan berikut hasil uji linieritas :

**Tabel 4.7** Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
$X_1 - Y$	0,959	Terdapat hubungan yang linier antara moda transportasi darat dengan kelancaran arus container
$X_2 - Y$	0,857	Terdapat hubungan yang linier antara kualitas layanan jasa dengan kelancaran arus container

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

8 Berdasarkan hasil uji di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel X dengan Y.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan analisis regresi dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda

S

Model		9 Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.157	.819		-.192	.849
	Moda Transportasi Darat	.043	.038	.080	1.137	.261
	Kualitas Layanan Jasa	.557	.044	.895	12.735	.000

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = -0,157 + 0,043 X_1 + 0,557 X_2 + e$$

- Keterangan:
- Y = Kelancaran Arus Container
  - $\alpha$  = Konstanta
  - $\beta_1$  = Koefisien regresi Moda Transportasi Darat
  - $\beta_2$  = Koefisien regresi Kualitas Layanan Jasa
  - $X_1$  = Moda Transportasi Darat
  - $X_2$  = Kualitas Layanan Jasa
  - e = Estimasi *error*

Dari hasil pengujian regresi linier berganda terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari kedua variabel bebas ( $\beta_1, \beta_2$ ) bertanda positif (+) hal ini berarti bahwa bila variabel Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ), Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ ) terpenuhi mengakibatkan akan semakin Kelancaran arus *container* meningkat, dan sebaliknya jika bertanda negatif (-) hal ini berarti bahwa bila variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ), kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) terpenuhi akan mengakibatkan loyalitas pelanggan akan menurun. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai konstanta negatif (-0,157) dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak negatif terhadap kelancaran arus *container*;
- b. Nilai koefisien regresi semua variabel penelitian positif. Hal ini dapat diartikan bahwa moda transportasi darat ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kelancaran arus *container* (Y) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kelancaran arus *container* (Y);
- c. Nilai koefisien moda transportasi darat ( $X_1$ ) sebesar 0,043 menunjukkan bahwa variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ) memiliki hubungan positif terhadap Kelancaran arus *container*. Artinya setiap ada kenaikan 1% pada variabel moda transportasi darat, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0,043 pada variabel Kelancaran arus *container*;
- d. Nilai koefisien kualitas layananjasa ( $X_2$ ) sebesar 0,557 menunjukkan bahwa variabel kualitas layananjasa ( $X_2$ ) memiliki hubungan positif terhadap Kelancaran arus *container*. Artinya setiap ada kenaikan 1% pada variabel kualitas layanan jasa, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0,557 pada variabel Kelancaran arus *container*.

Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* dalam hal ini moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu kelancaran arus *container* (Y) di Depo PT.Berkah Multi Cargo Logistics. Berikut hasil uji F (simultan) :

**Tabel 4.9** Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.286	2	171.643	288.180	.000 <sup>b</sup>
	Residual	27.994	47	.596		
	Total	371.280	49			

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

- a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container
- b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kelancaran arus *container* ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 288.180 lebih besar dari Ftabel 3,20 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05.

**2. Uji t (Parsial)**

Dalam penentuan t tabel menggunakan rumus :  $t \text{ tabel} = (0,025 ; n-k-1 \text{ atau } df \text{ residual})$  untuk nilai df residual bisa dilihat pada tabel 4.9 Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 4.8 diatas, maka diketahui bahwa variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap kelancaran arus *container* ( $Y$ ). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 1,137 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel moda transportasi darat memiliki tidak hubungan yang signifikan terhadap variabel kelancaran arus *container* secara parsial.

Nilai thitung untuk variabel moda transportasi darat ( $X_2$ ) sebesar 12,735 lebih besar dari ttabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan jasa memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kelancaran arus *container* secara parsial.

**3. Analisis Koefisien Determinasi Berganda**

Hasil pengukuran koefisien korelasi berganda penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10** Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R<sup>2</sup>

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 <sup>a</sup>	.925	.921	.77176

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat
- b. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Dari tabel 10 diatas, hasil menunjukkan R sebesar 0,962 menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara kelancaran arus container dengan variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) adalah kuat, karena nilai R lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan berkorelasi kuat. Dari perhitungan koefisien determinasi berganda dengan bantuan SPSS, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda *Adjusted R Square* adalah 0,921 atau sebesar 92,1%.

Nilai ini menunjukkan variasi variabel kelancaran arus *container* dapat dijelaskan bahwa variabel moda transportasi darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) sebesar 92,1% sisanya sebesar 7,9% dijelaskan berhubungan dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### 1. Hubungan Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ) Terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Variabel independen secara parsial memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 8 di atas, maka diketahui bahwa variabel Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari thitung sebesar 1,137 lebih besar dari ttabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,261 lebih besar dari 0,05.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel moda transportasi darat memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel kelancaran arus *container* secara parsial. Hal ini menjelaskan bahwa moda transportasi darat berpengaruh sangat lemah terhadap kelancaran arus *container* yaitu sebesar 7,9%.

Berdasarkan penelitian ini moda transportasi darat tidak berpengaruh signifikan terhadap kelancaran arus *container* yang ada di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics hal ini disebabkan moda transportasi yang di gunakan masih sesuai standar perusahaan, sehingga tidak mempengaruhi kelancaran arus *container*.

Seperti halnya dengan hasil penelitian terdahulu dari Harry Purwoko, Alifa Reski Amalia, Sinung Tri Nrugoho (2019) Hasil Penelitian Ditemukan bahwa hasil analisis deskriptif menunjukkan kondisi penilaian responden terhadap Kesiapan Moda Transportasi dan Perencanaan Muatan terhadap Kelancaran distribusi CBU secara umum sudah baik. Dari variabel kesiapan moda transportasi dan perencanaan muatan adalah sebesar 61,6% yang berarti signifikan terhadap kelancaran distribusi CBU sedangkan sisanya 38,4% merupakan pengaruh faktor lain.

### 2. Hubungan Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ ) Terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Variabel independen secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 8 di atas, maka diketahui bahwa variabel kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kelancaran arus *container* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 12,735 lebih besar dari ttabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,011 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan jasa memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kelancaran arus *container* secara parsial.

Hal ini menjelaskan kelancaran arus *container* ditentukan oleh kualitas layanan jasa ada di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics terhadap kelancaran arus *container*. Bila kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics kepada pengguna jasa baik dapat membuat pengguna jasa merasa tidak dirugikan, sedangkan kualitas layanan jasa yang diberikan buruk atau kurang dari standar perusahaan maka dapat membuat pengguna jasa kecewa dan bisa memperburuk citra perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan penelitian ini kualitas layanan jasa yang diberikan di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics didasarkan pada beberapa faktor yaitu :

1. Faktor Bukti langsung : sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa yang dibutuhkan.
2. Faktor keandalan : mempunyai manajemen waktu yang baik seperti buka tepat waktu, lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan layanan yang diberikan.
3. Faktor daya tanggap : memberikan karyawan bekerja dengan tanggap melayani dengan ramah, sopan dan tidak mengecewakan.
4. Faktor jaminan : bahwa memberikan keselamatan dan keamanan bagi pengguna jasa, baik ditempat parkir, fasilitas yang aman dan nyaman serta tempat yang bersih.
5. Faktor empati : memberikan perhatian yang baik terhadap pengguna jasa.

Seperti halnya dengan hasil penelitian terdahulu dari Alvi Rahma<sup>14</sup> Muhammad Rizayani, Chaikuddin Chaliluddin (2018) Hasil penelitian. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan dikawasan pelabuhan perikanan samudra lampulo. Hal ini terbukti dari perolehan p-value sebesar  $0.036 > 0,05$  pada taraf  $\alpha$  5%, terlihat dari rata-rata tingkat kepuasan responden berdasarkan empat indikator variabel kualitas pelayanan untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan

### 3. Hubungan Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ) Dan Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ ) terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Diketahui bahwa moda transportasi Darat ( $X_1$ ) dan kualitas layanan jasa ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kelancaran arus *container* (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 288.180 lebih besar dari Ftabel 3,20 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05.

Kualitas layanan jasa yang baik dan diimbangi pelanggan yang puas terhadap kelancaran arus *container* maka dapat meningkatkan kelancaran arus *container* PT. Berkah Multi Cargo Logistics, sedangkan perusahaan yang tidak mementingkan kualitas layanan jasa dan moda transportasi darat yang diberikan pelanggan atau *customer* tidak akan mendapatkan kepuasan dari pelanggan

## PENUTUP

### Kesimpulan

Simpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap kelancaran arus *container* (Y) secara parsial;
2. Variabel Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kelancaran arus *container* (Y) secara parsial. Hal ini menjelaskan bahwa apabila kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics sesuai dengan apa yang diharapkan para pengguna jasa dan standar perusahaan maka kelancaran arus *container* akan semakin meningkat;
3. Variabel Moda Transportasi Darat ( $X_1$ ), dan Kualitas Layanan Jasa ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kelancaran arus *container* (Y). Artinya semakin baik moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kelancaran arus *container*.

### Saran

Adapun saran pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk memajukan moda transportasi darat guna kelancaran arus petikemas perusahaan atau organda serta pihak-pihak yang terkait harus menaruh perhatian besar pada pembangunan infrastruktur seperti jalan dan jembatan serta melakukan pememajaan dan pembaruan moda transportasi. Selain itu meningkatkan pelayanan dan pemeliharaan infarastruktur-infrastruktur dan pengecekan serta servis moda transportasi secara rutin;
2. Untuk Kualitas layanan jasa yang diberikan oleh para karyawan di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics terhadap pelanggan atau *customer* sudah sangat baik. Dan harus lebih ditingkatkan lagi agar tidak kalah dengan perusahaan lain dibidang jasa yang sama (kompetitor);
3. Agar mendapatkan hasil yang maksimal dan memuaskan tentunya di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics juga harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai guna meningkatkan kualitas layanan yang baik dimata pelanggan;
4. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai, referensi, pendukung, pedoman, perbandingan dan diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan contoh variabel lain yaitu Efektifitas Bongkar Muat. Hal ini karena masih adanya variabel – variabel yang belum ditemukan peneliti yang masih memiliki hubungan yang berkaitan dengan Kelancaran Arus *Container*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvi Rahmah, Muhammad Rizayani, Chaikuddin Chaliluddin.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudra Lampulo terhadap Kelancaran Operasional Penangkapan Ikan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Perairan dan Perikanan*. Diambil dari : [jurnal.unsyiah.ac.id](http://jurnal.unsyiah.ac.id)
- Ardiansyah. 2015. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta Pusat : Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama). Diambil Dari :[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)
- BMC Logistics.2016.*Profile BMC Logistics*.Website.(Copyright:BMC Logistic, 2016)
- Engkos dan Hananto Soewedo.2012.*Manajemen Perusahaan Pelayaran*. (Jakarta: Rajagranfindo Persada,2007). Diambil dari : <https://opac.perpusnas.go.id>
- Hardiyansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.(Jogjakarta:Gava Media,2011). Diambil dari : [scholar.google.co.id](http://scholar.google.co.id)
- Harry Purwoko, Alifa , Sinung .2019. Pengaruh Kesiapan Moda Transportasi Dan Perencanaan Muatan Terhadap Kelancaran Distribusi CBU (Completely Build Up) Pada PT ToyoFuji Logistics Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*. Diambil dari <https://materimatakuliah.files.wordpress.com>
- Jasfar.2012.Kualitas Produk, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan.*Jurnal Administrasi Bisnis*.( Malang,2016). Diambil dari: <https://media.neliti.com>
- Kbbi.2011. Arti *Kelancaran dan Arus*,Kamus Besar Bahasa Indonesia. (KBBI). Diambil dari: <https://typoonline.com>
- Kotler. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. (Garut, 2015). Diambil dari : [openjournal.unpam.ac.id](http://openjournal.unpam.ac.id).

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran* Edisi Ketigabelas Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat). Diambil Dari : repository.unika.ac.id
- MarieThynell. 2011. *Transportasi Publik*. (Semarang, 2015). Diambil dari: eprints.umm.ac.id
- Marmin .2014. Upaya peningkatan bongkar muat PT. Indo Samudra Perkasa Terhadap Kelancaran Arus Barang Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Bongkar Muat*. (Semarang, 2014).
- Miro. 2012. Sistem Transportasi. *Jurnal manajemen dan transportasi* .(Malang, 2014). Diambil dari: eprints.umm.a.ac.id
- Muhammad Arief dan Benny. 2013. Efektifitas Bongkar Muat Petikemas Terhadap Kelancaran Arus Barang di PT Nilam Port Terminal Indonesia (NPTI) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan kepelabuhanan*. (Surabaya, 2013).
- Ratih Hurriyati. 2013. Pengertian Jasa Menurut Para Ahli. *Jurnal Pemasaran*. (Jakarta, 2016). Diambil dari : repository.unpas.ac.id.
- Rusydi. 2017. *Pelayanan Prima oleh Resepsionis pada PT Shisedo Cosmetics Indonesia*. Tugas Akhir. (Jakarta, 2018). Diambil dari:
- Salim. 2011. Manajemen Transportasi Darat. *Jurnal Transportasi umum*. (Jakarta, 2013). Diambil dari : ojs.balitbanghub.dephub.go.id
- Senja, Wulandari Febi. 2019. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa Petikemas Refeer Pada PT Terminal Nilam*. Skripsi. Surabaya: STIAMAK Barunawati Surabaya.
- Sulastri , Ormuz Firdaus .2014. Pengaruh Pergerakan Angkutan Umum Terhadap Kelancaran Arus Lalu Lintas jalan Rusli Romli Kota Pangkalpinang. *Jurnal Sipil*. (Pangkal Pinang, 2014).
- Thoni. Adi Purwanto, Harjono. 2012. Optimalisasi Stuffing Dalam Terhadap Kelancaran Arus Pemuatan Petikemas ke kapal di Depo Petikemas Tanjung Tembaga PT Meratus Line Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Pelabuhan*. (Surabaya, 2012).
- Tjetjep dan Lutfi .2015. Peran Yard Planner dalam Mengoptimalkan Kelancaran Arus Petikemas di Lapangan Penumpukan Terminal Petikemas Koja. *Jurnal Logistics*. (Jakarta, 2015).
- Tjiptono dan Chandra. 2011. Service Quality, Customer Saticfaction dan Customer Loyalty *Jurnal Ekonomi*. (Bali, 2016). Diambil dari : <https://media.neliti.com>
- Tjiptono dan Chandra. 2016. *Service, Qualty & Satisfaction*. (Yogyakarta, 2017). Diambil dari : repository.unpas.ac.id
- Yunus , Benny. 2012. Pengaruh Moda Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Arus Container di PT Nilam Port Terminal Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*. (Surabaya: PT Nilam Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak Surabaya, 2012).

# MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.unimus.ac.id">repository.unimus.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://dspace.hangtuah.ac.id:8080">dspace.hangtuah.ac.id:8080</a> Internet Source	2%
3	Johny Malisan, Wiwit Tresnawati. "Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya", Warta Penelitian Perhubungan, 2019 Publication	1%
4	<a href="https://capital.stiesemarang.ac.id">capital.stiesemarang.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020 Publication	1%
6	<a href="https://repository.library.uksw.edu">repository.library.uksw.edu</a> Internet Source	1%

---

7	<a href="http://simki.unpkediri.ac.id">simki.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	1 %
8	<a href="http://ejournal.iainh.ac.id">ejournal.iainh.ac.id</a> Internet Source	1 %
9	<a href="http://ojs.stiem-bongaya.ac.id">ojs.stiem-bongaya.ac.id</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://akademik.nommensen-id.org">akademik.nommensen-id.org</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://bluegulzz.wordpress.com">bluegulzz.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://fe.ubhara.ac.id">fe.ubhara.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://modifikasikontainer.wordpress.com">modifikasikontainer.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://www.journaltoacs.ac.uk">www.journaltoacs.ac.uk</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://id.m.wikipedia.org">id.m.wikipedia.org</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://mynida.stainidaeladabi.ac.id">mynida.stainidaeladabi.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%

