

## ABSTRAK

**SITI KOMARIYAH. 19110082**

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INAPORTNET**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023**

**Kata Kunci : Kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna sitem inaportnet**

Penggunaan Inaportnet memiliki manfaat seperti informasi tentang efektivitas dan efisiensi operasi di tempat, seperti kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Dalam pengembangan sistem inaportnet sangat dibutuhkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet. Objek penelitian ini adalah Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, deskriptif metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling jenuh* dengan sampel sebanyak 75 orang dari pengguna jasa sitem inaportnet pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji analisis regresi liner berganda. Hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $2.715 > 1.993 t_{tabel}$  dengan sigifikan  $0.008 < 0.05$  pada kompetensi sumber daya manusia (X1) dan pada kualitas pelayanan (X2)  $t_{hitung}$   $5.218 > 1.993 t_{tabel}$  dengan signifikan  $0.000 < 0.05$  dengan  $F_{hitung}$   $76.873 > F_{tabel}$   $2.73$  dan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$ . Dapat disimpulkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet.