

ABSTRAK

LUDVIADI MEI FIRMAN., 21132050

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA CLEARANCE IN/OUT KAPAL KONTAINER MV.EVER BOOMY MELALUI SISTEM INAPORTNET DI PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY SURABAYA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan Empati dan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan bisnis di era industrialisasi dan globalisasi, maka akan memaksa para pelaku bisnis untuk bersaing memasarkan produk atau jasa mereka sesuai keinginan konsumen. Terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer mv.ever boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya yaitu Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini, tiga variabel penelitian akan dianalisis, yaitu Bukti fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5). Variabel-variabel ini akan dijadikan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pengguna jasa clearance in/out (Y) akan menjadi variabel dependen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh positif dari masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna jasa clearance in/out. Obyek penelitian ini adalah pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer mv.ever boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, dan sampel yang akan diambil sebanyak 125 responden. Teknik analisis datanya adalah teknik regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis berganda dihasilkan persamaan:

$$Y = 16.036 + 0,092 X1 + 0,186 X2 + 0,056 X3 + 0,140 X4 + 0,580 X5 + e$$

Dari hasil penelitian regresi berganda tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out dengan koefisien regresi sebesar 0,580. Uji Adjusted R² menunjukkan hasil sebesar 0,422 atau 42,2%. Secara bersama-sama, variabel Bukti fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) berpengaruh sebesar 42,2% terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out, sedangkan 57,8% dipengaruhi oleh variabel penelitian yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini. Dari hasil Uji T mengindikasikan bahwa Bukti fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4) berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out akan tetapi Empati (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out (Y)