

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

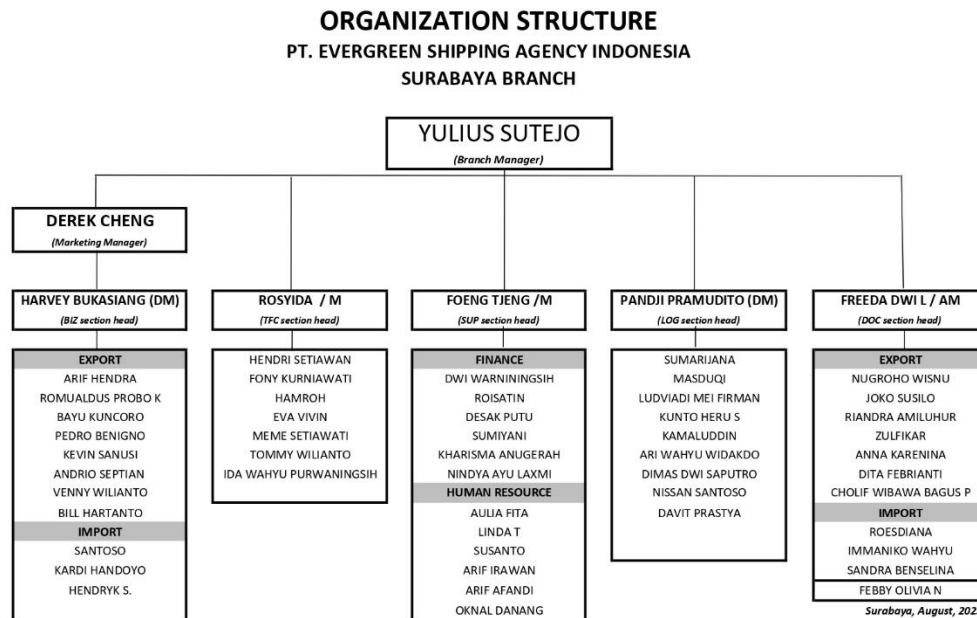
4.1.1 Sejarah PT. Evergreen Shipping

Evergreen Marine Corporation merupakan sebuah perusahaan transportasi dan pengapalan peti kemas yang berbasis di Taiwan. Kantor pusat perusahaan ini terletak di Distrik Luzhu, Taoyuan. Fokus utama rute perdagangan perusahaan ini meliputi perjalanan dari Timur Jauh ke berbagai wilayah seperti Amerika Utara, Amerika Tengah, Karibia, Eropa Utara, Mediterania Timur, Pesisir Timur Amerika Utara, Australia, Mauritius, Afrika Selatan, dan Amerika Selatan. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan layanan intra Asia yang menghubungkan pelabuhan-pelabuhan di Asia dengan Timur Tengah, Teluk Persia, dan Laut Merah.

Evergreen Marine Corporation memiliki lebih dari 200 kapal peti kemas dan merupakan bagian dari kelompok perusahaan yang dikenal sebagai Evergreen Group. Mereka melayani sekitar 240 pelabuhan di sekitar 80 negara, menjadikan mereka sebagai salah satu perusahaan pengapalan peti kemas terbesar kelima di dunia. Selain bisnis pengapalan, perusahaan ini juga terlibat dalam pembuatan peti kemas dan kapal, manajemen pelabuhan, serta pengembangan lahan industri.

Pada tahun 2007, Evergreen Marine Corporation bergabung dengan Hatsu dan Italia Marittima untuk membentuk "Evergreen Line." Peti kemas yang dimiliki oleh Evergreen umumnya dicat dengan warna hijau dan memiliki kata "Evergreen" yang ditampilkan di kedua sisi dengan warna putih. Sedangkan peti kemas milik anak perusahaannya, Uniglory Marine Corp., memiliki konsep serupa dengan warna jingga cerah. Peti kemas berpendingin milik Evergreen memiliki skema warna yang berkebalikan, dengan warna dasar putih dan kata "Evergreen" yang berwarna hijau.

4.1.2 Struktur Organisasi PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya

4.1.3 Tugas dan Wewenang

1. **Branch Manager:**

- a. Mengawasi dan mengelola operasional keseluruhan cabang.
- b. Menetapkan tujuan dan strategi cabang untuk mencapai target bisnis dan kinerja yang ditetapkan.
- c. Mengelola anggaran dan sumber daya cabang.
- d. Membangun hubungan dengan klien, pelanggan, dan pihak terkait lainnya.
- e. Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan dan peraturan yang berlaku.

2. **Marketing Manager:**

- a. Mengembangkan rencana pemasaran untuk mempromosikan layanan clearance in/out kapal kontainer.

- b. Menetapkan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik klien dan pelanggan baru.
- c. Mengawasi kegiatan promosi, iklan, dan branding perusahaan.
- d. Melakukan analisis pasar dan persaingan untuk mengidentifikasi peluang dan tantangan.
- e. Berkolaborasi dengan tim internal lainnya untuk meningkatkan citra merek perusahaan.

3. BIZ (Business) Section Head:

- a. Mengawasi dan mengelola kegiatan bisnis terkait layanan clearance in/out kapal kontainer.
- b. Menyusun rencana operasional dan strategi bisnis untuk mencapai target kinerja.
- c. Mengelola tim yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan bisnis.
- d. Memastikan kelancaran proses bisnis, termasuk koordinasi dengan pihak terkait di dalam dan luar perusahaan.
- e. Memonitor kinerja bisnis dan membuat laporan kepada manajemen.

4. TFC (Trade and Finance) Section Head:

- a. Mengelola aspek keuangan dan transaksi yang terkait dengan layanan clearance in/out kapal kontainer.
- b. Melakukan perencanaan keuangan untuk operasional dan pengembangan layanan.
- c. Mengawasi proses pembayaran, perhitungan biaya, dan faktur kepada pelanggan.
- d. Membangun dan menjaga hubungan dengan lembaga keuangan dan mitra bisnis terkait.

5. SUP (Support) Section Head:

- a. Mengelola aspek dukungan operasional yang meliputi peralatan, fasilitas, dan infrastruktur.
- b. Menjamin ketersediaan peralatan yang diperlukan untuk kegiatan clearance in/out kapal kontainer.
- c. Mengawasi perawatan dan perbaikan fasilitas operasional.
- d. Mengkoordinasikan dengan tim teknis untuk menangani masalah teknis yang mungkin muncul.

6. LOG (Logistics) Section Head:

- a. Mengelola rantai pasok dan logistik yang terkait dengan clearance in/out kapal kontainer.
- b. Mengawasi proses pengiriman dan distribusi barang dari dan ke kapal kontainer.
- c. Menjamin keefektifan dan efisiensi dalam pengelolaan logistik.
- d. Menangani permasalahan terkait pengiriman dan distribusi barang.

7. DOC (Documentation) Section Head:

- a. Mengelola proses dokumentasi yang berkaitan dengan layanan clearance in/out kapal kontainer.
- b. Memastikan kelengkapan dan ketepatan dokumen yang diperlukan untuk proses clearance.
- c. Mengawasi proses administrasi dan pengarsipan dokumen.
- d. Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan kelancaran proses administrasi.

4.1.4 Visi dan Misi PT. Evergreen Shipping

VISI

Menjadi perusahaan pelayaran nasional unggul dalam semua rute layanan kami, dengan memberikan layanan berkualitas yang akan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan.

MISI

Menyediakan sarana transportasi yang efisien dan efektif untuk mendukung perkembangan perdagangan global. Fokus utama kami adalah kepuasan pelanggan, yang dapat dicapai melalui peningkatan kualitas berkelanjutan di semua aspek. Kami didorong oleh komitmen terhadap integritas yang sempurna dan kerjasama tim.

4.2 Gambaran Umum Responden

Dari hasil penelitian, didapatkan data yang memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya. Data identitas responden yang dihasilkan dari pengisian

kuesioner memberikan gambaran tentang jenis kelamin, pengalaman kerja, dan usia responden. Penyajian data identitas responden disajikan dalam tabel-tabel berikut ini:

4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	105	84.0	84.0	84.0
	Perempuan	20	16.0	16.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.1 menyajikan hasil identifikasi terhadap jenis kelamin dari sejumlah responden. Dari data yang disajikan, terlihat bahwa penelitian ini melibatkan total 125 responden. Dalam kategori jenis kelamin, mayoritas responden, sebanyak 105 orang atau 84.0%, diidentifikasi sebagai "Laki-laki". Sementara itu, 20 orang responden atau 16.0% diidentifikasi sebagai "Perempuan".

4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

Pengalaman Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	24	19.2	19.2	19.2
	1 - 3 Tahun	30	24.0	24.0	43.2
	3 - 5 Tahun	45	36.0	36.0	79.2
	> 5 Tahun	26	20.8	20.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.2 menggambarkan hasil analisis terkait pengalaman kerja dari partisipan yang terlibat dalam penelitian ini. Data dalam tabel mengelompokkan partisipan

berdasarkan berapa lama pengalaman kerja yang dimiliki oleh masing-masing dari mereka. Dari hasil analisis ini, ditemukan bahwa dari total 125 responden, sebanyak 24 orang (19.2%) memiliki pengalaman kerja kurang dari 1 tahun, 30 orang (24.0%) memiliki pengalaman kerja antara 1 hingga 3 tahun, 45 orang (36.0%) memiliki pengalaman kerja antara 3 hingga 5 tahun, dan 26 orang (20.8%) telah memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun. Secara keseluruhan, hasil analisis ini memberikan pemahaman tentang variasi pengalaman kerja dari responden dalam rentang waktu yang berbeda, dengan mayoritas di antaranya memiliki pengalaman kerja antara 3 hingga 5 tahun.

4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	36	28.8	28.8	28.8
	25 - 34 Tahun	24	19.2	19.2	48.0
	35 - 44 Tahun	31	24.8	24.8	72.8
	> 45 Tahun	34	27.2	27.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.3 menggambarkan hasil analisis terkait usia dari responden yang menjadi bagian dari penelitian ini. Data dalam tabel ini membagi responden ke dalam kategori usia yang berbeda. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dari total 125 responden, sebanyak 36 orang (28.8%) berada dalam kelompok usia kurang dari 25 tahun, 24 orang (19.2%) memiliki usia antara 25 hingga 34 tahun, 31 orang (24.8%) berusia antara 35 hingga 44 tahun, dan 34 orang (27.2%) memiliki usia lebih dari 45 tahun. Hasil ini menggambarkan variasi usia yang signifikan dalam sampel tersebut. Mayoritas responden terkonsentrasi pada kelompok usia 35 hingga 44 tahun, diikuti oleh kelompok

usia lebih dari 45 tahun. Tidak hanya itu, sekitar 28.8% dari responden berada dalam kategori usia yang relatif muda, yaitu kurang dari 25 tahun, sedangkan 19.2% berada dalam kelompok usia 25 hingga 34 tahun.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Bukti Fisik (X1)

a. Kebersihan dan kerapian area clearance in/out.

Tabel 4. 4 Kebersihan dan kerapian area clearance in/out.

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Cukup Setuju	11	8.8	8.8	9.6
	Setuju	61	48.8	48.8	58.4
	Sangat Setuju	52	41.6	41.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.4 memaparkan hasil evaluasi mengenai tingkat kebersihan dan kerapian area clearance masuk/keluar (in/out) dari perspektif responden. Tabel 4.4 memberikan gambaran tentang respon yang diberikan oleh responden terhadap tingkat kebersihan dan kerapian area tersebut. Dari total 125 responden yang menjadi subjek penelitian, ditemukan beragam pandangan terkait keadaan area clearance in/out. Sebanyak 52 responden (41.6%) menyatakan pandangan "Sangat Setuju" terhadap kebersihan dan kerapian area tersebut, sementara mayoritas 61 responden (48.8%) "Setuju". Terdapat pula 11 responden (8.8%) yang mengungkapkan pandangan "Cukup Setuju" terhadap kondisi tersebut. Sedangkan hanya 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju".

b. Kondisi fisik fasilitas pelabuhan yang terawat dengan baik

Tabel 4. 5 Kondisi fisik fasilitas pelabuhan yang terawat dengan baik

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6

	Cukup Setuju	4	3.2	3.2	4.8
	Setuju	50	40.0	40.0	44.8
	Sangat Setuju	69	55.2	55.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.5 menjelaskan hasil evaluasi mengenai kondisi fisik fasilitas pelabuhan yang dianggap terawat dengan baik, dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan wawasan tentang pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terhadap tingkat perawatan fisik fasilitas tersebut. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas responden, sebanyak 69 orang (55.2%), menyatakan pandangan "Sangat Setuju" terhadap kondisi fisik fasilitas pelabuhan yang terjaga dengan baik. Selanjutnya, 50 responden (40.0%) juga "Setuju" dengan kondisi tersebut. Sejumlah kecil responden, yaitu 4 orang (3.2%), menyatakan pandangan "Cukup Setuju" terhadap perawatan fisik fasilitas. Sementara itu, respon yang menyatakan "Tidak Setuju" terhadap kondisi fisik tersebut hanya berasal dari 2 responden (1.6%). Analisis dari tabel ini mengungkapkan persepsi dan pendapat responden terkait kondisi fisik fasilitas pelabuhan yang dianggap terawat dengan baik.

c. Ketersediaan peralatan dan teknologi modern untuk proses clearance.

Tabel 4. 6 Ketersediaan peralatan dan teknologi modern untuk proses clearance.

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Cukup Setuju	5	4.0	4.0	4.8
	Setuju	50	40.0	40.0	44.8
	Sangat Setuju	69	55.2	55.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.6 menyajikan hasil analisis mengenai persepsi responden terhadap ketersediaan peralatan dan teknologi modern dalam proses clearance. Variabel X1.3 digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap aspek ini. Dari total 125 responden yang berpartisipasi, pola tanggapan yang diungkapkan sangat bervariasi. Hanya sekitar 0,8% dari responden yang sangat tidak setuju dengan ketersediaan peralatan

dan teknologi modern untuk proses clearance. Kelompok yang cukup setuju memiliki andil sebesar 4,0%, menunjukkan bahwa beberapa responden melihat adanya ketersediaan yang memadai. Mayoritas responden, sebanyak 40,0%, berpendapat bahwa ketersediaan peralatan dan teknologi modern sudah ada dan memadai dalam proses clearance. Persentase tertinggi terlihat pada kelompok yang sangat setuju, mencapai 55,2%, menandakan bahwa sebagian besar responden merasa ketersediaan peralatan dan teknologi modern sudah sangat memadai dan relevan dalam konteks proses clearance.

d. Identifikasi yang jelas dan mudah dibaca pada area clearance in/out.

Tabel 4. 7 Identifikasi yang jelas dan mudah dibaca pada area clearance in/out.

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
	Cukup Setuju	8	6.4	6.4	8.8
	Setuju	32	25.6	25.6	34.4
	Sangat Setuju	82	65.6	65.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.7 menjelaskan hasil evaluasi terhadap identifikasi yang dianggap jelas dan mudah dibaca pada area clearance masuk/keluar (in/out), dari sudut pandang responden. Tabel ini menggambarkan pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terhadap tingkat kejelasan dan keterbacaan identifikasi pada area tersebut. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 82 orang (65.6%), merasa "Sangat Setuju" terhadap kejelasan dan keterbacaan identifikasi pada area clearance masuk/keluar. Selanjutnya, 32 responden (25.6%) juga "Setuju" dengan kejelasan dan keterbacaan identifikasi tersebut. Sejumlah kecil responden, yaitu 8 orang (6.4%), memiliki pandangan "Cukup Setuju". Respon yang menyatakan "Tidak Setuju" terhadap kejelasan dan keterbacaan identifikasi hanya berasal dari 3 responden (2.4%). Hasil analisis dari tabel ini menggambarkan persepsi dan pandangan responden terhadap identifikasi yang dianggap jelas dan mudah dibaca pada area clearance masuk/keluar.

d. Tampilan visual yang profesional dari staf dan petugas.

Tabel 4. 8 Tampilan visual yang profesional dari staf dan petugas.

X1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.0
	Cukup Setuju	11	8.8	8.8	12.8
	Setuju	44	35.2	35.2	48.0
	Sangat Setuju	65	52.0	52.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.8 menggambarkan hasil evaluasi terkait tampilan visual yang dianggap profesional dari staf dan petugas, dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terhadap tingkat profesionalisme dalam tampilan visual dari staf dan petugas. Dari total 125 responden yang menjadi subjek penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 65 orang (52.0%), merasa "Sangat Setuju" bahwa tampilan visual dari staf dan petugas terlihat profesional. Selanjutnya, 44 responden (35.2%) juga "Setuju" dengan profesionalisme dalam tampilan visual tersebut. Sejumlah kecil responden, yaitu 11 orang (8.8%), memiliki pandangan "Cukup Setuju". Respon yang menyatakan "Tidak Setuju" terhadap profesionalisme dalam tampilan visual hanya berasal dari 5 responden (4.0%).

4.3.2 Reliabilitas (X2)

a. Kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan.

Tabel 4. 9 Kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan.

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.8
	Cukup Setuju	24	19.2	19.2	24.0
	Setuju	52	41.6	41.6	65.6
	Sangat Setuju	43	34.4	34.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.9 menggambarkan hasil evaluasi terhadap kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan, dilihat dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan gambaran tentang respon dan pandangan yang diberikan oleh responden mengenai tingkat kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 52 orang (41.6%), merasa "Setuju" bahwa terdapat kepatuhan yang baik terhadap jadwal dan waktu layanan. Selanjutnya, 43 responden (34.4%) juga "Sangat Setuju" dengan tingkat kepatuhan tersebut. Sejumlah 24 responden (19.2%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap kepatuhan tersebut. Sedangkan respon yang menyatakan "Tidak Setuju" terhadap kepatuhan jadwal dan waktu layanan berasal dari 5 responden (4.0%). Respon yang paling rendah adalah dari 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju".

b. Tingkat akurasi dan ketepatan dalam menyediakan informasi terkait clearance.

Tabel 4. 10 Tingkat akurasi dan ketepatan dalam menyediakan informasi terkait clearance.

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Cukup Setuju	18	14.4	14.4	15.2
	Setuju	62	49.6	49.6	64.8
	Sangat Setuju	44	35.2	35.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.10 menggambarkan hasil evaluasi mengenai tingkat akurasi dan ketepatan dalam penyediaan informasi terkait clearance, dilihat dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan gambaran tentang pandangan dan respon yang diberikan oleh responden mengenai akurasi dan ketepatan dalam penyediaan informasi terkait clearance. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 62 orang (49.6%), merasa "Setuju" bahwa informasi terkait clearance disediakan dengan tingkat akurasi dan ketepatan yang baik. Selanjutnya, 44 responden (35.2%) juga "Sangat Setuju" dengan tingkat tersebut. Sejumlah 18 responden (14.4%)

memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap akurasi dan ketepatan tersebut. Sedangkan respon yang menyatakan "Tidak Setuju" terhadap tingkat akurasi dan ketepatan dalam penyediaan informasi terkait clearance berasal dari 1 responden (.8%). Analisis dari tabel ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang pandangan responden terhadap sejauh mana tingkat akurasi dan ketepatan dalam penyediaan informasi terkait clearance.

c. Kemampuan perusahaan dalam menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat.

Tabel 4. 11 Kemampuan perusahaan dalam menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat.

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	2.4
	Cukup Setuju	9	7.2	7.2	9.6
	Setuju	60	48.0	48.0	57.6
	Sangat Setuju	53	42.4	42.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.11 menggambarkan hasil evaluasi mengenai kemampuan perusahaan dalam menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat, dilihat dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan gambaran tentang pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menghadapi perubahan jadwal atau kondisi darurat. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 60 orang (48.0%), merasa "Setuju" bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang baik dalam menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat. Selanjutnya, 53 responden (42.4%) juga "Sangat Setuju" dengan kemampuan tersebut. Sejumlah 9 responden (7.2%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap kemampuan tersebut. Sementara itu, hanya 2 responden (1.6%) yang "Tidak Setuju" dengan tingkat kemampuan perusahaan. Respon yang paling rendah berasal dari 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju". Analisis dari tabel ini memberikan gambaran yang komprehensif

tentang pandangan responden terhadap kemampuan perusahaan dalam menghadapi perubahan jadwal atau kondisi darurat.

d. Rekam jejak perusahaan dalam memberikan layanan clearance tanpa gangguan berarti.

Tabel 4. 12 Rekam jejak perusahaan dalam memberikan layanan clearance tanpa gangguan berarti.

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.8
	Cukup Setuju	11	8.8	8.8	13.6
	Setuju	55	44.0	44.0	57.6
	Sangat Setuju	53	42.4	42.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.12 menggambarkan hasil evaluasi mengenai rekam jejak perusahaan dalam memberikan layanan clearance tanpa mengalami gangguan berarti, dilihat dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terkait dengan rekam jejak perusahaan dalam menyediakan layanan clearance yang bebas dari gangguan berarti. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 55 orang (44.0%), merasa "Setuju" bahwa perusahaan memiliki rekam jejak yang baik dalam memberikan layanan clearance tanpa mengalami gangguan berarti. Selanjutnya, 53 responden (42.4%) juga "Sangat Setuju" dengan rekam jejak tersebut. Sejumlah 11 responden (8.8%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap rekam jejak tersebut. Sementara itu, hanya 5 responden (4.0%) yang "Tidak Setuju" dengan tingkat rekam jejak perusahaan. Respon yang paling rendah berasal dari 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju".

e. Respon dan tanggapan yang konsisten terhadap pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.

Tabel 4. 13 Respon dan tanggapan yang konsisten terhadap pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	4	3.2	3.2	4.0
	Cukup Setuju	8	6.4	6.4	10.4
	Setuju	56	44.8	44.8	55.2
	Sangat Setuju	56	44.8	44.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.13 menggambarkan hasil evaluasi terkait respon dan tanggapan yang konsisten dari perusahaan terhadap pertanyaan atau permintaan pengguna jasa, dilihat dari perspektif responden. Data dalam tabel memberikan gambaran tentang pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terkait dengan respon dan tanggapan yang konsisten dari perusahaan terhadap pertanyaan atau permintaan pengguna jasa. Dari total 125 responden yang menjadi bagian dari penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 56 orang (44.8%), merasa "Setuju" bahwa perusahaan memberikan respon dan tanggapan yang konsisten terhadap pertanyaan atau permintaan pengguna jasa. Selanjutnya, 56 responden (44.8%) juga "Sangat Setuju" dengan respon dan tanggapan yang konsisten tersebut. Sejumlah 8 responden (6.4%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap tingkat tanggapan yang konsisten tersebut. Sementara itu, hanya 4 responden (3.2%) yang "Tidak Setuju" dengan respon dan tanggapan perusahaan. Respon yang paling rendah berasal dari 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju".

4.3.3 Daya Tangkap (X3)

- a. Kemampuan perusahaan untuk menangani volume lalu lintas kapal kontainer.

Tabel 4. 14 Kemampuan perusahaan untuk menangani volume lalu lintas kapal kontainer

X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	6	4.8	4.8	5.6

	Cukup Setuju	23	18.4	18.4	24.0
	Setuju	50	40.0	40.0	64.0
	Sangat Setuju	45	36.0	36.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.14 memberikan gambaran hasil evaluasi mengenai kemampuan perusahaan dalam menangani volume lalu lintas kapal kontainer, dilihat dari perspektif responden. Data dalam tabel ini mengindikasikan pandangan dan respon yang diberikan oleh responden terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menghadapi volume lalu lintas kapal kontainer. Dari total 125 responden yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas dari mereka, yaitu 50 orang (40.0%), berpendapat bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang baik dalam menangani volume lalu lintas kapal kontainer. Sebanyak 45 responden (36.0%) juga "Sangat Setuju" dengan kemampuan tersebut, menunjukkan tingkat kepercayaan yang signifikan. Selanjutnya, 23 responden (18.4%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap tingkat kemampuan perusahaan. Di sisi lain, hanya 6 responden (4.8%) yang "Tidak Setuju" dengan kemampuan perusahaan tersebut, dan respon paling rendah berasal dari 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju".

b. Waktu tunggu yang masuk akal dan efisien pada proses clearance

Tabel 4. 15 Waktu tunggu yang masuk akal dan efisien pada proses clearance

X3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Cukup Setuju	13	10.4	10.4	12.0
	Setuju	38	30.4	30.4	42.4
	Sangat Setuju	72	57.6	57.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.15 memberikan hasil evaluasi terkait pandangan responden mengenai waktu tunggu yang dianggap masuk akal dan efisien dalam proses clearance. Data dalam tabel ini menggambarkan respon dan tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan

tentang keefektifan waktu tunggu dalam proses clearance. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden, mayoritas responden, yaitu 72 orang (57.6%), berpendapat bahwa waktu tunggu dalam proses clearance dianggap "Sangat Setuju" masuk akal dan efisien. Selanjutnya, 38 responden (30.4%) juga "Setuju" dengan pernyataan tersebut, menunjukkan tingkat persetujuan yang cukup tinggi. Sementara itu, 13 responden (10.4%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap masuk akal dan efisiensi waktu tunggu dalam proses clearance. Respon paling rendah berasal dari 2 responden (1.6%) yang "Tidak Setuju" dengan pernyataan tersebut.

c. Ketersediaan petugas dan staf yang memadai untuk mengelola permintaan pengguna jasa

Tabel 4. 16 Ketersediaan petugas dan staf yang memadai untuk mengelola permintaan pengguna jasa

X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	6	4.8	4.8	4.8
	Setuju	42	33.6	33.6	38.4
	Sangat Setuju	77	61.6	61.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.16 mencerminkan hasil evaluasi mengenai pandangan responden terkait ketersediaan petugas dan staf yang dianggap memadai untuk mengelola permintaan pengguna jasa. Data dalam tabel ini menggambarkan respon dan tanggapan yang diberikan oleh responden mengenai ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dalam mengelola permintaan pengguna jasa. Dalam sampel responden sebanyak 125 orang, mayoritas dari mereka, yaitu 77 orang (61.6%), berpendapat bahwa ketersediaan petugas dan staf yang memadai untuk mengelola permintaan pengguna jasa adalah "Sangat Setuju". Selanjutnya,

42 responden (33.6%) juga "Setuju" dengan ketersediaan sumber daya manusia tersebut. Sementara itu, hanya 6 responden (4.8%) yang "Cukup Setuju". Respon paling rendah berasal dari kelompok responden ini.

d. Sistem manajemen kapasitas yang efektif untuk menghindari kelebihan beban.

Tabel 4. 17 Sistem manajemen kapasitas yang efektif untuk menghindari kelebihan beban.

X3.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	1	.8	.8	2.4
	Cukup Setuju	5	4.0	4.0	6.4
	Setuju	45	36.0	36.0	42.4
	Sangat Setuju	72	57.6	57.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.17 memberikan gambaran hasil evaluasi terkait pandangan responden terhadap efektivitas sistem manajemen kapasitas dalam menghindari kelebihan beban. Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh responden mengenai sistem manajemen kapasitas yang dianggap efektif untuk mengatasi risiko kelebihan beban. Dalam sampel responden yang terdiri dari 125 orang, mayoritas dari mereka, yaitu 72 orang (57.6%), berpendapat bahwa sistem manajemen kapasitas yang diterapkan efektif dalam menghindari kelebihan beban. Selanjutnya, 45 responden (36.0%) juga "Setuju" dengan pernyataan tersebut, menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan. Sementara itu, 5 responden (4.0%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap efektivitas sistem tersebut. Respon paling rendah berasal dari 2 responden (1.6%) yang "Sangat Tidak Setuju" dengan efektivitas sistem manajemen kapasitas.

e. Proses yang terstruktur untuk mengatur antrian dan distribusi pekerjaan.

Tabel 4. 18 Proses yang terstruktur untuk mengatur antrian dan distribusi pekerjaan

X3.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Cukup Setuju	6	4.8	4.8	6.4
	Setuju	40	32.0	32.0	38.4
	Sangat Setuju	77	61.6	61.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.18 memberikan hasil evaluasi terkait pandangan responden terhadap adanya proses yang terstruktur untuk mengatur antrian dan distribusi pekerjaan. Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh responden mengenai keterstrukturan proses dalam mengatur antrian dan distribusi pekerjaan. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden, mayoritas dari mereka, yaitu 77 orang (61.6%), berpendapat bahwa terdapat proses yang terstruktur dalam mengatur antrian dan distribusi pekerjaan. Selanjutnya, 40 responden (32.0%) juga "Setuju" dengan adanya proses terstruktur tersebut, menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan. Sementara itu, 6 responden (4.8%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap keterstrukturan proses tersebut. Respon paling rendah berasal dari 2 responden (1.6%) yang "Tidak Setuju" dengan adanya proses terstruktur dalam mengatur antrian dan distribusi pekerjaan.

4.3.4 Jaminan (X4)

a. Penawaran garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan clearance

Tabel 4. 19 Penawaran garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan clearance

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Cukup Setuju	6	4.8	4.8	5.6
	Setuju	47	37.6	37.6	43.2
	Sangat Setuju	71	56.8	56.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.19 memberikan hasil evaluasi terkait pandangan responden terhadap penawaran garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan clearance. Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh responden terkait dengan penawaran garansi dalam konteks memastikan kelancaran dan kualitas layanan clearance. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden, mayoritas dari mereka, yaitu 71 orang (56.8%), berpendapat bahwa penawaran garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan clearance sangat relevan. Selanjutnya, 47 responden (37.6%) juga "Setuju" bahwa penawaran garansi tersebut merupakan hal yang penting, menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan. Sementara itu, 6 responden (4.8%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap penawaran garansi. Respon paling rendah berasal dari 1 responden (.8%) yang "Sangat Tidak Setuju" dengan penawaran garansi terkait layanan clearance.

b. Kebijakan dan prosedur penyelesaian masalah yang jelas dan mudah diakses.

Tabel 4. 20 Kebijakan dan prosedur penyelesaian masalah yang jelas dan mudah diakses.

X4.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	11	8.8	8.8	8.8
	Setuju	53	42.4	42.4	51.2
	Sangat Setuju	61	48.8	48.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.20 memberikan hasil evaluasi terkait pandangan responden terhadap kebijakan dan prosedur penyelesaian masalah yang dianggap jelas dan mudah diakses.

Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh responden terkait dengan tingkat kejelasan dan keterjangkauan kebijakan serta prosedur penyelesaian masalah yang disediakan. Dalam sampel responden yang terdiri dari 125 orang, mayoritas dari mereka, yaitu 61 orang (48.8%), berpendapat bahwa kebijakan dan prosedur penyelesaian masalah yang disediakan sangat jelas dan mudah diakses. Selanjutnya, 53 responden (42.4%) juga "Setuju" bahwa kebijakan dan prosedur tersebut memenuhi tingkat kejelasan dan keterjangkauan yang diharapkan. Respon yang lebih netral datang dari 11 responden (8.8%) yang "Cukup Setuju" dengan kebijakan dan prosedur tersebut.

c. Kemampuan perusahaan untuk mengatasi gangguan atau hambatan dengan cepat.

Tabel 4. 21 Kemampuan perusahaan untuk mengatasi gangguan atau hambatan dengan cepat

X4.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	1	.8	.8	1.6
	Cukup Setuju	9	7.2	7.2	8.8
	Setuju	54	43.2	43.2	52.0
	Sangat Setuju	60	48.0	48.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.21 memberikan hasil evaluasi terkait pandangan responden terhadap kemampuan perusahaan dalam mengatasi gangguan atau hambatan dengan cepat. Data dalam tabel ini mencerminkan respon dan tanggapan yang diberikan oleh responden terkait

dengan efektivitas perusahaan dalam menghadapi serta mengatasi gangguan atau hambatan dengan segera. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden, mayoritas dari mereka, yaitu 60 orang (48.0%), berpendapat bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang baik dalam mengatasi gangguan atau hambatan dengan cepat. Selanjutnya, 54 responden (43.2%) juga "Setuju" bahwa perusahaan memiliki kemampuan tersebut, menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan. Respon yang lebih rendah datang dari 9 responden (7.2%) yang "Cukup Setuju" dengan kemampuan perusahaan. Respon yang menunjukkan ketidaksetujuan, baik "Tidak Setuju" maupun "Sangat Tidak Setuju", memiliki persentase yang rendah, masing-masing .8%.

d. Kejelasan mengenai batasan layanan dan tanggung jawab perusahaan

Tabel 4. 22 Kejelasan mengenai batasan layanan dan tanggung jawab perusahaan

X4.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	1	.8	.8	1.6
	Cukup Setuju	10	8.0	8.0	9.6
	Setuju	57	45.6	45.6	55.2
	Sangat Setuju	56	44.8	44.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.22 memberikan hasil evaluasi terkait pandangan responden terhadap kejelasan mengenai batasan layanan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Data dalam tabel ini mencerminkan respon dan tanggapan yang diberikan oleh responden terkait dengan tingkat kejelasan informasi mengenai batasan layanan yang ditawarkan dan tanggung jawab perusahaan. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden, mayoritas dari mereka, yaitu 56 orang (44.8%), berpendapat bahwa perusahaan memberikan kejelasan yang memadai mengenai batasan layanan dan tanggung jawab. Selanjutnya, 57 responden (45.6%) juga "Setuju" bahwa perusahaan memberikan informasi yang jelas mengenai hal tersebut, menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan. Respon yang lebih rendah datang dari 10 responden (8.0%) yang "Cukup Setuju" dengan tingkat kejelasan yang disediakan oleh perusahaan. Respon "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" memiliki persentase yang rendah, yaitu masing-masing .8%.

e. Kesiediaan untuk memberikan kompensasi atau perbaikan jika ada masalah yang timbul

Tabel 4. 23 Kesiediaan untuk memberikan kompensasi atau perbaikan jika ada masalah yang timbul

X4.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	12	9.6	9.6	9.6
	Setuju	62	49.6	49.6	59.2
	Sangat Setuju	51	40.8	40.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.23 menggambarkan hasil evaluasi pandangan responden terkait dengan kesiediaan perusahaan untuk memberikan kompensasi atau perbaikan dalam situasi masalah. Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh responden terhadap sikap perusahaan dalam menghadapi masalah dan kesiapan mereka untuk mengambil tindakan yang memadai. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden, mayoritas dari mereka, yaitu 51 orang (40.8%), berpendapat bahwa perusahaan memiliki kesiediaan yang tinggi untuk memberikan kompensasi atau perbaikan dalam situasi masalah. Selanjutnya, 62 responden (49.6%) juga "Setuju" bahwa perusahaan bersedia mengambil tindakan semacam itu, menunjukkan tingkat persetujuan yang signifikan. Respon yang lebih rendah datang dari 12 responden (9.6%) yang "Cukup Setuju" dengan kesiediaan perusahaan dalam memberikan kompensasi atau perbaikan.

4.3.5 Empati (X5)

a. Sikap ramah dan keramahan staf dalam berinteraksi dengan pengguna jasa.

Tabel 4. 24 Sikap ramah dan keramahan staf dalam berinteraksi dengan pengguna jasa

X5.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	4.8	4.8	4.8
	Tidak Setuju	21	16.8	16.8	21.6
	Cukup Setuju	19	15.2	15.2	36.8
	Setuju	40	32.0	32.0	68.8
	Sangat Setuju	39	31.2	31.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.24 menggambarkan hasil evaluasi pandangan responden yang merupakan pengguna jasa terhadap sikap ramah dan keramahan staf perusahaan dalam berinteraksi dengan mereka. Data dalam tabel ini merefleksikan tanggapan dan respon yang diberikan oleh pengguna jasa terkait dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan staf perusahaan. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden yang merupakan pengguna jasa, mayoritas dari mereka, yaitu 39 orang (31.2%), menyatakan pandangan "Sangat Setuju" bahwa staf perusahaan memiliki sikap ramah dan keramahan dalam berinteraksi dengan mereka. Selanjutnya, 40 responden (32.0%) "Setuju" dengan tingkat sikap yang sama, menunjukkan adanya tingkat persetujuan yang signifikan. Respon yang mendekati tingkat persetujuan datang dari 19 responden (15.2%) yang "Cukup Setuju" dengan tingkat keramahan dan ramah staf. Respon dengan tingkat ketidaksetujuan memiliki persentase yang lebih rendah, di mana 21 responden (16.8%) "Tidak Setuju" dan 6 responden (4.8%) "Sangat Tidak Setuju".

b. Kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu dari pengguna jasa.

Tabel 4. 25 Kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu dari pengguna jasa.

X5.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	10	8.0	8.0	8.0

	Tidak Setuju	16	12.8	12.8	20.8
	Cukup Setuju	22	17.6	17.6	38.4
	Setuju	38	30.4	30.4	68.8
	Sangat Setuju	39	31.2	31.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.25 merefleksikan hasil evaluasi mengenai kemampuan staf perusahaan dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan individu dari pengguna jasa. Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh pengguna jasa terkait dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan staf perusahaan dalam hal kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden yang merupakan pengguna jasa, mayoritas dari mereka, yaitu 39 orang (31.2%), menyatakan pandangan "Sangat Setuju" bahwa staf perusahaan memiliki kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu dengan baik. Selanjutnya, 38 responden (30.4%) "Setuju" dengan tingkat kemampuan yang sama, menunjukkan adanya tingkat persetujuan yang signifikan. Respon yang mendekati tingkat persetujuan datang dari 22 responden (17.6%) yang "Cukup Setuju" dengan kemampuan staf. Respon dengan tingkat ketidaksetujuan memiliki persentase yang lebih rendah, di mana 16 responden (12.8%) "Tidak Setuju" dan 10 responden (8.0%) "Sangat Tidak Setuju".

c. Respon yang cepat dan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna jasa

Tabel 4. 26 Respon yang cepat dan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna jasa

X5.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	8.8	8.8	8.8
	Tidak Setuju	16	12.8	12.8	21.6
	Cukup Setuju	15	12.0	12.0	33.6
	Setuju	54	43.2	43.2	76.8
	Sangat Setuju	29	23.2	23.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.26 merefleksikan hasil evaluasi mengenai respon yang diberikan oleh staf perusahaan terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan oleh pengguna jasa. Data dalam tabel ini mencerminkan tanggapan dan respon yang diberikan oleh pengguna jasa terkait dengan pengalaman mereka dalam menerima respon dari staf perusahaan. Dalam sampel yang terdiri dari 125 responden yang merupakan pengguna jasa, mayoritas dari mereka, yaitu 54 responden (43.2%), menyatakan pandangan "Setuju" bahwa staf perusahaan memberikan respon yang cepat dan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan. Respon ini menunjukkan adanya tingkat persetujuan yang signifikan terhadap respon staf. Selanjutnya, 29 responden (23.2%) "Sangat Setuju" dengan tingkat respon yang sama, menunjukkan adanya tingkat persetujuan yang lebih tinggi. Respon yang mendekati tingkat persetujuan datang dari 15 responden (12.0%) yang "Cukup Setuju" dengan respon staf. Respon dengan tingkat ketidaksetujuan memiliki persentase yang lebih rendah, di mana 16 responden (12.8%) "Tidak Setuju" dan 11 responden (8.8%) "Sangat Tidak Setuju".

d. Inisiatif untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Tabel 4. 27 Inisiatif untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa

X5.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	10.4	10.4	10.4
	Tidak Setuju	18	14.4	14.4	24.8
	Cukup Setuju	14	11.2	11.2	36.0
	Setuju	50	40.0	40.0	76.0
	Sangat Setuju	30	24.0	24.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.27 menggambarkan hasil evaluasi mengenai bagaimana inisiatif yang diambil oleh perusahaan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dinilai oleh responden. Tabel ini mencakup persentase dan jumlah responden yang memberikan tanggapan tertentu terhadap upaya perusahaan dalam menanggapi dan memenuhi kebutuhan individu pengguna jasa. Terdapat 125 responden dalam sampel. Dari jumlah tersebut, mayoritas yaitu 50 responden (40.0%) menyatakan pandangan "Setuju" bahwa perusahaan memiliki inisiatif untuk memberikan solusi yang

sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Selain itu, 30 responden (24.0%) memberikan pandangan "Sangat Setuju", menunjukkan tingkat persetujuan yang lebih tinggi terhadap inisiatif tersebut. Respon yang mencerminkan tingkat persetujuan datang dari 14 responden (11.2%) yang "Cukup Setuju" dengan upaya perusahaan dalam memberikan solusi yang sesuai. Di sisi lain, tingkat ketidaksetujuan memiliki presentase yang lebih rendah, dengan 18 responden (14.4%) menyatakan "Tidak Setuju" dan 13 responden (10.4%) "Sangat Tidak Setuju" terhadap inisiatif tersebut. Analisis ini memberikan gambaran lebih mendalam tentang pandangan responden terkait inisiatif perusahaan dalam memenuhi kebutuhan individu pengguna jasa, serta sejauh mana tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan yang termanifestasi dalam respon mereka.

e. Komunikasi yang jelas dan informatif tentang proses clearance dan layanan yang disediakan.

Tabel 4. 28 Komunikasi yang jelas dan informatif tentang proses clearance dan layanan yang disediakan

X5.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	11.2	11.2	11.2
	Tidak Setuju	14	11.2	11.2	22.4
	Cukup Setuju	22	17.6	17.6	40.0
	Setuju	44	35.2	35.2	75.2
	Sangat Setuju	31	24.8	24.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.28 memaparkan penilaian pengguna jasa terhadap kualitas komunikasi perusahaan tentang proses clearance dan layanan. Dalam tabel ini, dari 125 responden, 44 (35.2%) menyatakan "Setuju" bahwa komunikasi yang diberikan jelas dan informatif, sementara 31 responden (24.8%) "Sangat Setuju", menunjukkan persetujuan yang lebih tinggi. Sebanyak 22 responden (17.6%) "Cukup Setuju" dengan komunikasi tersebut. Namun, ada 28 responden (22.4%) yang "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju", menunjukkan tingkat ketidaksetujuan.

4.3.6 Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y)

a. Tingkat kepuasan pengguna terhadap proses clearance (Y1)

Tabel 4. 29 Tingkat kepuasan pengguna terhadap proses clearance (Y1)

		Y1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	8.8	8.8	8.8
	Tidak Setuju	15	12.0	12.0	20.8
	Cukup Setuju	11	8.8	8.8	29.6
	Setuju	59	47.2	47.2	76.8
	Sangat Setuju	29	23.2	23.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.29 merefleksikan tingkat kepuasan pengguna terhadap proses clearance. Dari 125 responden yang berpartisipasi, 59 responden (47.2%) menyatakan "Setuju" bahwa mereka puas dengan proses clearance. Selanjutnya, 29 responden (23.2%) "Sangat Setuju", menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Terdapat juga 11 responden (8.8%) yang "Cukup Setuju", sementara 26 responden (20.8%) menyatakan "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju".

b. Kepuasan terhadap pelayanan dari petugas dan staf (Y2)

Tabel 4. 30 Kepuasan terhadap pelayanan dari petugas dan staf (Y2)

		Y2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	3.2	3.2	3.2
	Tidak Setuju	6	4.8	4.8	8.0
	Cukup Setuju	17	13.6	13.6	21.6
	Setuju	45	36.0	36.0	57.6
	Sangat Setuju	53	42.4	42.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.30 mencerminkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan dari petugas dan staf. Dari 125 responden yang berpartisipasi, 45 responden (36.0%) menyatakan "Setuju" bahwa mereka puas dengan pelayanan dari petugas dan staf. Selain itu, 53 responden (42.4%) "Sangat Setuju", menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Terdapat pula

17 responden (13.6%) yang "Cukup Setuju", sementara 10 responden (8.0%) mengungkapkan ketidakpuasan dengan menyatakan "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju".

c. Kepuasan atas Kejelasan dan Informasi yang Diberikan (Y3)

Tabel 4. 31 Kepuasan atas Kejelasan dan Informasi yang Diberikan (Y3)

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.4	2.4	2.4
	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	4.8
	Cukup Setuju	11	8.8	8.8	13.6
	Setuju	48	38.4	38.4	52.0
	Sangat Setuju	60	48.0	48.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.31 menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kejelasan dan informasi yang diberikan. Dari 125 responden yang berpartisipasi, 60 responden (48.0%) menyatakan "Sangat Setuju" bahwa mereka puas dengan kejelasan dan informasi yang diberikan. Selain itu, 48 responden (38.4%) "Setuju", menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Terdapat juga 11 responden (8.8%) yang "Cukup Setuju", sementara 6 responden (4.8%) mengungkapkan ketidakpuasan dengan menyatakan "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju".

d. Tingkat Kepercayaan terhadap Janji dan Garansi Pelayanan (Y4)

Tabel 4. 32 Tingkat Kepercayaan terhadap Janji dan Garansi Pelayanan (Y4)

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	6.4
	Cukup Setuju	15	12.0	12.0	18.4
	Setuju	50	40.0	40.0	58.4
	Sangat Setuju	52	41.6	41.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.32 mencerminkan tingkat kepercayaan terhadap janji dan garansi pelayanan. Dari 125 responden yang berpartisipasi, 52 responden (41.6%) menyatakan "Sangat Setuju" bahwa mereka memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap janji dan garansi pelayanan. Selanjutnya, 50 responden (40.0%) "Setuju", menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup besar. Terdapat juga 15 responden (12.0%) yang "Cukup Setuju", sementara 8 responden (6.4%) mengungkapkan ketidakpercayaan dengan menyatakan "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju".

e. Kepuasan terhadap Penanganan Masalah atau Keluhan (Y5)

Tabel 4. 33 Kepuasan terhadap Penanganan Masalah atau Keluhan (Y5)

		Y5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	3	2.4	2.4	6.4
	Cukup Setuju	16	12.8	12.8	19.2
	Setuju	49	39.2	39.2	58.4
	Sangat Setuju	52	41.6	41.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Output SPSS (2023)

Tabel 4.33 merefleksikan tingkat kepuasan terhadap penanganan masalah atau keluhan. Dari 125 responden yang berpartisipasi, 52 responden (41.6%) menyatakan "Sangat Setuju" bahwa mereka puas dengan penanganan masalah atau keluhan. Selanjutnya, 49 responden (39.2%) "Setuju", menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Terdapat juga 16 responden (12.8%) yang "Cukup Setuju", sementara 8 responden (6.4%) mengungkapkan ketidakpuasan dengan menyatakan "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju".

4.4 Analisis Kuantitatif

4.4.1 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas menurut (Sugiyono, 2018) mengindikasikan sejauh mana data yang sebenarnya terjadi pada objek sesuai dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Guna

mengevaluasi validitas suatu item, peneliti melakukan korelasi antara skor item dengan total keseluruhan item tersebut. Syarat uji validitas dan cara mencari r tabel :

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item pertanyaan tersebut valid.
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item pertanyaan tersebut tidak valid. Dimana :
- $Df = n - 2$
- $Df = 125 - 2 = 123$
- Uji 2 Sisi dengan Level signifikan = 5% (0,05)
- $R \text{ tabel} = 0.1757$

Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji validitas :

Tabel 4. 34 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	R-Hitung	R-Tabel	Kesimpulan
1	Bukti Fisik (X1)			
	X1.1	0.701	0.1757	Valid
	X1.2	0.798	0.1757	Valid
	X1.3	0.833	0.1757	Valid
	X1.4	0.818	0.1757	Valid
	X1.5	0.743	0.1757	Valid
2	Reliabilitas (X2)			
	X2.1	0.767	0.1757	Valid
	X2.2	0.723	0.1757	Valid

	X2.3	0.81	0.1757	Valid
	X2.4	0.731	0.1757	Valid
	X2.5	0.673	0.1757	Valid
	Daya Tangkap (X3)			
3	X3.1	0.722	0.1757	Valid
	X3.2	0.78	0.1757	Valid
	X3.3	0.75	0.1757	Valid
	X3.4	0.762	0.1757	Valid
	X3.5	0.749	0.1757	Valid
	Jaminan (X4)			
4	X4.1	0.705	0.1757	Valid
	X4.2	0.821	0.1757	Valid
	X4.3	0.854	0.1757	Valid
	X4.4	0.829	0.1757	Valid
	X4.5	0.812	0.1757	Valid
5	Empati (X5)			
	X5.1	0.239	0.1757	Valid
	X5.2	0.851	0.1757	Valid
	X5.3	0.829	0.1757	Valid
	X5.4	0.848	0.1757	Valid
	X5.5	0.792	0.1757	Valid
6	Kepuasan Pengguna Jasa Clearance			

	In/Out (Y)			
	Y1	0.716	0.1757	Valid
	Y2	0.779	0.1757	Valid
	Y3	0.763	0.1757	Valid
	Y4	0.831	0.1757	Valid
	Y5	0.829	0.1757	Valid

Sumber: Hasil Ouput SPSS V.25 (2023)

Tabel 4.34 memuat hasil pengukuran validitas seluruh variabel dalam konteks penelitian. Seluruh variabel diuji dengan mengalkulasi nilai R-Hitung (koefisien korelasi) dan dibandingkan dengan nilai R-Tabel (koefisien korelasi kritis). Semua variabel menunjukkan status "Valid" karena nilai R-Hitung lebih besar daripada nilai batas R-Tabel (0.1757) yang digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat guna mengukur suatu kuesioner yang mencerminkan indikator dari variabel atau konstruk tertentu. Kuesioner dianggap memiliki reliabilitas atau keandalan apabila jawaban terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penilaian reliabilitas ini, digunakan rumus Cronbach Alpha (α). Sebuah konstruk atau variabel dianggap memiliki reliabilitas jika nilai Cronbach Alpha (α) > 0,7.

Tabel 4. 35 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standart Cronbach Alpha	Kesimpulan
1	Bukti Fisik (X1)	0.833	0,7	Reliabel
2	Reliabilitas (X2)	0.791	0,7	Reliabel
3	Daya Tangkap (X3)	0.798	0,7	Reliabel
4	Jaminan (X4)	0.863	0,7	Reliabel

5	Empati (X5)	0.762	0,7	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y)	0.836	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil Ouput SPSS V.25 (2023)

Tabel menunjukkan nilai Cronbach Alpha dan Standar Cronbach Alpha untuk setiap variabel. Semua variabel menunjukkan reliabilitas yang tinggi, dengan nilai Cronbach Alpha di atas 0,7 (standar yang diterima). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel.

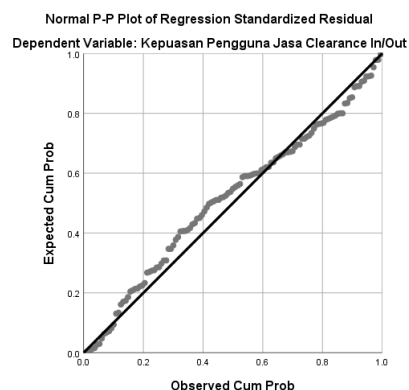
4.4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan langkah evaluatif dalam konteks model regresi untuk memeriksa apakah variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mengikuti distribusi yang berpola normal atau tidak. Efektivitas suatu model regresi tercermin ketika data mendekati atau mengikuti distribusi normal. Dalam upaya mengidentifikasi normalitas distribusi, terdapat dua uji yang dapat digunakan:

a. Uji Grafik

Hasil Uji Normalitas menggunakan Uji Grafik dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. 2 Grafik Uji Normalitas P-Plot

Sumber : Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Melihat dari gambar yang diberikan, P-plot (-Probability Plot) yang menggambarkan hasil uji normalitas dari residual pengukuran regresi menunjukkan bahwa titik-titik tersebar dengan tidak teratur dan beberapa di antaranya berada dekat dengan garis diagonal. Hal ini memberikan indikasi bahwa distribusi residual cenderung mendekati distribusi normal.

b. Uji Statistik

Hasil Uji Normalitas menggunakan Uji statistik dapat dilihat pada di bawah ini:

Tabel 4. 36 Hasil Uji Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.97918772
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.067
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.233 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan nilai uji kolomogrov smirnov adalah 0,233 dengan signifikan lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

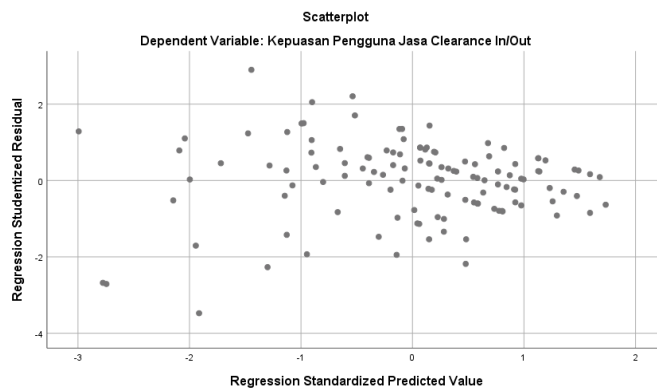
2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah variasi residual (sisa) memiliki perbedaan antara satu observasi dan observasi lainnya dalam suatu model regresi. Jika variasi residual tetap di semua observasi, maka kondisinya disebut Homoskedastisitas. Sebaliknya, jika terdapat variasi residual yang berbeda antar observasi, kondisinya disebut Heteroskedastisitas. Dalam konteks model regresi yang diinginkan, keberadaan

Homoskedastisitas adalah tujuan, yang berarti tidak ada keberadaan Heteroskedastisitas yang mengindikasikan variasi residual yang tidak konsisten di sepanjang rentang data (Ghozali, 2019).

a. Uji Grafik *Scatterplot*

Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* dibawah ini :



Gambar 4. 3 Uji Grafik Scatterplot

Sumber : Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Dari gambar scatterplot yang ditampilkan, terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak dan merata di sekitar dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Berdasarkan gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan tanda-tanda adanya heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Tabel di bawah ini memberikan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai toleransi untuk variabel-variabel independen dalam model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1, maka dapat diinterpretasikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikolinieritas.

Tabel 4. 37 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		

	Bukti Fisik	.552	1.810
	Reliabilitas	.368	2.719
	Daya Tangkap	.350	2.858
	Jaminan	.490	2.040
	Empati	.912	1.096
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out			

Sumber: Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Dalam Uji Multikolinieritas diatas, koefisien variabel-variabel dalam model menunjukkan statistik tentang kolineritas sebagai berikut: Untuk variabel Bukti fisik, terlihat bahwa nilai tolerance adalah 0,552 dengan nilai VIF sebesar 1,810. Pada variabel Reabilitas, nilai tolerance adalah 0,368 dengan nilai VIF sebesar 2,719. Sedangkan pada variabel Daya Tangkap, nilai tolerance adalah 0,350 dengan nilai VIF sebesar 2,858. Selanjutnya pada variabel Jaminan, nilai tolerance adalah 0,490 dengan nilai VIF sebesar 2,040. Terakhir, pada variabel Empati, nilai tolerance adalah 0,912 dengan nilai VIF sebesar 1,096 Variabel dependen dalam kasus ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Berdasarkan nilai-nilai ini, dapat dilihat bahwa semua nilai VIF berada di bawah ambang batas 10 dan nilai tolerance melebihi nilai 0,1. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah yang signifikan akibat kolineritas.

4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang diterapkan untuk memahami keterkaitan antara variabel independen X (terdiri dari Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati dengan variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out) adalah analisis regresi linier berganda. Perhitungan statistik dalam analisis ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak komputer SPSS for Windows versi 25.0. Hasil pengolahan data melalui program SPSS telah dirangkum sebagai berikut:

Tabel 4. 38 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.036	2.909		5.512	.000
	Bukti Fisik	.092	.134	.063	.686	.494

	Reliabilitas	.186	.154	.136	2.212	.228
	Daya Tangkap	.056	.168	.039	2.334	.739
	Jaminan	.140	.142	.096	1.982	.328
	Empati	.580	.064	.651	9.113	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out						

Sumber: Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dijelaskan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 16.036 + 0,092 X_1 + 0,186 X_2 + 0,056 X_3 + 0,140 X_4 + 0,580 X_5 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Konstanta sebesar 16,036 menyatakan bahwa jika variabel independen (X) yaitu Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati dianggap konstan atau tidak dilakukan perubahan, maka variabel dependen (Y) Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out akan bertambah sebesar konstanta 16,036 satuan.

b. Koefisien regresi Bukti fisik (X1) sebesar 0,092 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap (konstan) dan Bukti fisik (X1) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,092 satuan.

c. Koefisien regresi Reliabilitas (X2) sebesar 0,186 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap (konstan) dan Reliabilitas (X2) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out mengalami peningkatan sebesar 0,186 satuan.

d. Koefisien regresi Daya tangkap (X3) sebesar 0,056 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap (konstan) dan Daya tangkap (X3) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,056 satuan.

e. Koefisien regresi Jaminan (X4) sebesar 0,140 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap (konstan) dan Jaminan (X4) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,140 satuan.

f. Koefisien regresi Empati (X5) sebesar 0,580 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap (konstan) dan Empati (X5) ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,580 satuan.

4.4.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji T (Uji Parsial atau Individual)

Alat uji ini memiliki tujuan untuk menganalisis hasil regresi atau dampak variabel independen terhadap variabel dependen secara individu atau parsial. Dengan hasil uji t, kita dapat memeriksa apakah hubungan antara dua variabel hanya kebetulan atau memang ada pengaruh yang saling berpengaruh.

Langkah-langkah pengujian meliputi:

1. Menetapkan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a):
 - a. H_0 : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.
 - b. H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.
2. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05:
 - a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Perhitungan t tabel:
 - a. Jumlah responden (n) = 125
 - b. Jumlah variabel independen (k) = 5
 - c. Taraf signifikansi (α) = 0,05
 - d. Derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 125 - 5 - 1 = 119$

e. $t_{\text{tabel}} = 1.98010$

Hasil penelitian menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 memberikan hasil yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 39 Uji T (Uji Parsial atau Individual)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.036	2.909		5.512	.000
	Bukti Fisik	.092	.134	.063	.686	.494
	Reliabilitas	.186	.154	.136	2.212	.228
	Daya Tangkap	.056	.168	.039	2.334	.739
	Jaminan	.140	.142	.096	1.982	.328
	Empati	.580	.064	.651	9.113	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out

Sumber: Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Dari hasil tabel diatas, uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Pengaruh Bukti fisik (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y). Hasil pengujian untuk variabel Bukti fisik (X1) diperoleh nilai t hitung = 0,686 dengan tingkat signifikansi 0,494 > 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, dengan rumus $df = n - k - 1$ ($125 - 5 - 1 = 119$) diperoleh sebesar 1.98010. Dengan demikian menunjukkan bahwa t hitung ($0,686$) < t tabel (1.98010) dengan kesimpulan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y).
2. Uji Pengaruh reliabilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y). Hasil pengujian untuk variabel Reliabilitas (X2) diperoleh nilai t hitung = 2.212 dengan tingkat signifikansi 0,228 > 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, dengan rumus $df = n - k - 1$ ($125 - 5 - 1 = 119$) diperoleh sebesar 1.98010. Dengan demikian menunjukkan bahwa t hitung ($2,212$) > t tabel (1.98010) dengan kesimpulan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial atau individual Variabel (X2) Reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y).

3. Uji Pengaruh Daya tangkap (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y). Hasil pengujian untuk variabel Daya Tangkap (X3) diperoleh nilai t hitung = 2.334 dengan tingkat signifikansi 0,739. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, dengan rumus $df = n - k - 1$ ($125 - 5 - 1 = 119$) diperoleh sebesar 1.98010. Dengan demikian menunjukkan bahwa t hitung (2.334) > t tabel (1.98010) dengan kesimpulan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial atau individual Variabel (X3) Daya Tangkap tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y).
4. Uji Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y). Hasil pengujian untuk variabel Jaminan (X3) diperoleh nilai t hitung = 1.982 dengan tingkat signifikansi 0,328. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, dengan rumus $df = n - k - 1$ ($125 - 5 - 1 = 119$) diperoleh sebesar 1.98010. Dengan demikian menunjukkan bahwa t hitung (1.982) > t tabel (1.98010) dengan kesimpulan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial atau individual Variabel (X3) Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y).
5. Uji Pengaruh Empati(X5) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y). Hasil pengujian untuk variabel Empati (X3) diperoleh nilai t hitung = 9.113 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, dengan rumus $df = n - k - 1$ ($125 - 5 - 1 = 119$) diperoleh sebesar 1.98010. Dengan demikian menunjukkan bahwa t hitung (9.113) > t tabel (1.98010) dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara parsial atau individual Variabel (X3) Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

2. UJI F

Uji F atau uji simultan ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan ialah dengan melihat besarnya nilai probabilitas signifikan-nya. Menurut (Ghozali, 2019) Apabila nilai probabilitas signifikannya < 5% maka variabel independen atau variabel bebas akan berpengaruh

signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji F ialah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05(\alpha)$, maka H_0 diterima, artinya variable independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
- b. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $0,05(\alpha)$, maka H_0 ditolak, artinya variable independen secara simultan mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

Hasil penelitian menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 memberikan hasil yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 40 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	885.239	5	177.048	19.143	.000 ^b
	Residual	1100.569	119	9.248		
	Total	1985.808	124			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out						
b. Predictors: (Constant), Empati, Reliabilitas, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tangkap						

Sumber: Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Dari hasil uji simultan (uji F) diatas dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal tersebut dibuktikan dari nilai probabilitas 0,000 yang memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 yang berarti model penelitian ini dapat diterima.

3. Koefisien Determinasi R Square

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase perubahan variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X).

Tabel 4. 41 Koefisien Determinasi R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.422	3.041
a. Predictors: (Constant), Empati , Reliabilitas , Jaminan , Bukti Fisik , Daya Tangkap				

Dari hasil uji regresi didapatkan angka koefisien determinasi (*Adjust Rsquare*) sebesar 0,422. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Empati , Reliabilitas , Jaminan , Bukti Fisik , Daya Tangkap memiliki kontribusi sebesar 42,2% dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Sedangkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out sebesar $(100\% - 42,2\%) = 57,8\%$.

4.5 Pembahasan Analisis Data

4.5.1 Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Hasil uji T yang menunjukkan bahwa hubungan antara variable Bukti fisik dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out memiliki nilai t hitung sebesar $0,686 < t$ tabel (1.98010) dan nilai signifikansi 0,494 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil ini ditolak. hasil uji T tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Bukti Fisik dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Nilai pada penelitian ini berarti terdapat pengaruh positif antara bukti fisik dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Karena hasil yang tidak signifikan dalam uji T ini, dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik tidak memiliki peranan yang penting dalam mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Jasa Clearance In/Out. Terdapat pula 11 responden (8.8%) pada variabel X1.1 yang mengungkapkan pandangan "Cukup Setuju" terhadap kondisi kebersihan dan kerapian area clearance in/out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya. Yang menandakan terdapat indikasi beberapa tempat memiliki tingkat kebersihan yang kurang. Hal ini di perkuat dengan penelitian dari Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik yang diharapkan dari konsumen yaitu bentuk kebersihan yang mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan seperti kebersihan umum dan kerapian detail serta penyusunan dan tata letak yang tepat.

4.5.2 Pengaruh Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Hasil uji T yang menunjukkan bahwa hubungan antara variable Reliabilitas dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out memiliki nilai t hitung sebesar $2,212 > t$ tabel (1.98010) dan nilai signifikansi $0,228 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil ini ditolak. hasil uji T tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel reabilitas dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Hal ini di perkuat dengan penelitian dari Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat Sejumlah 24 responden (19.2%) pada variabel X2.1 memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap kepatuhan clearance in/out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya. Yang menandakan terdapat indikasi kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan yang berkurang.

4.5.3 Pengaruh Daya Tangkap Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Hasil uji T yang menunjukkan bahwa hubungan antara variable Daya Tangkap dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out memiliki nilai t hitung sebesar $2,334 > t$ tabel (1.98010) dan nilai signifikansi $0,739$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil ini ditolak. hasil uji T tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tangkap dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Hal ini di perkuat dengan penelitian dari Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat 23 responden (18.4%) memiliki pandangan "Cukup Setuju" terhadap tingkat kemampuan perusahaan di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya. Yang menandakan terdapat indikasi Pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet belum mampu mengatasi volume lalu lintas kapal kontainer dengan efektif.

4.5.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Hasil uji T yang menunjukkan bahwa hubungan antara variable Jaminan dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out memiliki nilai t hitung sebesar $1,982 > t$ tabel (1.98010) dan nilai signifikansi $0,328 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil ini ditolak. hasil uji T tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Jaminan dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Hal

ini di perkuat dengan penelitian dari Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat Respon yang lebih rendah datang dari 12 responden (9.6%) pada X4.5 yang "Cukup Setuju" dengan kesediaan perusahaan dalam memberikan kompensasi atau perbaikan. Yang menandakan terdapat indikasi Pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet belum mampu memberikan kompensasi atau perbaikan jika terjadi masalah dalam layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.

4.5.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Hasil uji T yang menunjukkan bahwa hubungan antara variable Empati dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out memiliki nilai t hitung sebesar $9,113 > t$ tabel (1.98010) dan nilai signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil ini diterima. Hasil uji T tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Empati dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reliabilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Nilai pada penelitian ini berarti terdapat pengaruh positif antara Empati dengan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Karena hasil yang signifikan dalam uji T ini, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Jasa Clearance In/Out. Tidak hanya nilai t hitung (9,113) jauh lebih tinggi daripada nilai t tabel (1,98010), namun nilai signifikansi yang sangat rendah (0,000) juga mengindikasikan bahwa hasil ini memiliki tingkat signifikansi statistik yang sangat tinggi. Hasil ini dengan jelas menggarisbawahi adanya hubungan yang signifikan antara variabel Empati dan Kepuasan Pengguna. Fakta bahwa nilai signifikansi sangat rendah menunjukkan bahwa bukti kuat mendukung hubungan positif antara variabel Empati dan Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Hal ini didukung oleh penelitian Abin Saripudin, Wawan Oktriawan dan Nunung Kurniasih (2021) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat Respon 54 responden (43.2%) pada variabel X5.3, menyatakan pandangan "Setuju" bahwa staf perusahaan memberikan respon yang cepat dan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan. Yang menandakan terdapat

indikasi Pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet mampu memberikan tanggapan yang cepat atas keluhan pada konsumen/pengguna jasa.

4.5.6 Pengaruh Empati, Reliabilitas, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tangkap secara simultan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

Dari hasil uji simultan (uji F) diatas dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal tersebut dibuktikan dari nilai probabilitas 0,000 yang memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 yang berarti model penelitian ini dapat diterima. Hal ini didukung oleh penelitian Denok Sunarsi (2020) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam uji hipotesis diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(56,404 > 2,700)$.

