

**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

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



DISUSUN OLEH:

Nama : Ludviadi Mei Firman
NIM : 21132050
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Dosen Pembimbing : Nur Widyawati, S.Si., SE, M.SM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ludviadi Mei Firman
NIM : 21132050
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer mv.ever boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen shipping agency Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dengan merujuk pada sumber-sumber terpercaya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Ludviadi Mei Firman
NIM. 21132050

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

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

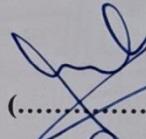
DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : LUDVIADI MEI FIRMAN
NIM : 21132050**

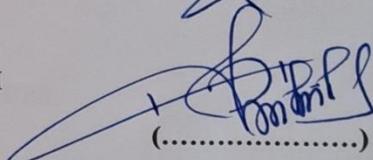
Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada,
Hari/Tanggal:

DEWAN PENGUJI

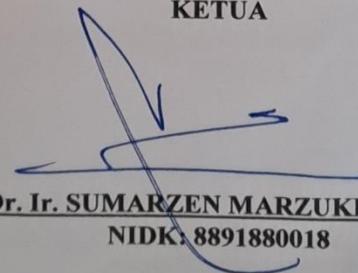
**PENGUJI I : Dr. INDRIANA KRISTIAWATI, S.E., MM.
NIDN : 0705056701**


(.....)

**PENGUJI II : JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM
NIDN : 0708067104**


(.....)

Mengetahui,
**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA
KETUA**


Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK: 8891880018

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

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

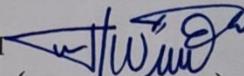
DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : LUDVIADI MEI FIRMAN
NIM : 21132050**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Menyetujui,
PEMBIMBING

**PEMBIMBING : NUR WIDYAWATI, S.Si, SE, M.SM
NIDN : 0704069201**


(.....)

Mengetahui,
KETUA PROGRAM STUDI


SOEDARMANTO, SE, MM.
NIDN : 0322036902

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA
KETUA**


Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK: 8891880018



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)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“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 ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Prodi Administrasi Bisnis STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami. namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak yang ikut membantu, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menganggap bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Namun, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M. MT selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya dan sebagai pembimbing yang berarti dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Soedarmanto, S.E, MM selaku Ketua Program Studi Kepelabuhanan dan Dosen Wali Mahasiswa Transfer S1 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
3. Ibu Dr. Indriana Kristiawati, S.E., MM. selaku Penguji 1 Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

4. Ibu Juli prastyorini, S.Sos, MM selaku Penguji 2 Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
5. Seluruh Dosen Stiamak Barunawati yang telah membagikan ilmu-ilmunya kepada penulis.
6. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan restu sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

Semoga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua pihak-pihak yang terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari TUHAN YANG MAHA ESA. Penyusun menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat membantu. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 31 Agustus 2023

Penulis

Ludviadi Mei Firman

NIM. 21132050

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Kepuasan.....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan	11
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	12
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan.....	14
2.3 <i>Inaportnet</i>	15
2.3.1 Pengertian <i>Inaportnet</i>	15
2.3.2 Sistem <i>Inaportnet</i>	18
2.4 Clearance In dan Clearance Out.....	18
2.4.1 Pengertian Clearance In dan Clearance Out	18
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20

2.6	Kerangka Pemikiran	22
2.7	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.1.1	Variabel Penelitian	24
3.1.2	Definisi Operasional.....	25
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4	Metode Analisis Data	34
3.4.1	Analisis Deskriptif	34
3.4.2	Analisis Kuantitatif	34
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.5.1	Uji Validitas.....	35
3.5.2	Uji Reliabilitas	35
3.6	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.1	Uji Normalitas.....	36
3.6.2	Uji Multikolinieritas	37
3.6.3	Uji Autokorelasi.....	38
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.8	Pengujian Hipotesis	40
3.9	Koefisien Determinasi (R ²)	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah PT. Evergreen Shipping	42
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya	43
4.1.3	Tugas dan Wewenang	43
4.1.4	Visi dan Misi PT. Evergreen Shipping.....	45
4.2	Gambaran Umum Responden	46

4.2.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	47
4.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia	48
4.3	Analisis Deskriptif.....	49
4.3.1	Bukti Fisik (X1)	49
4.3.2	Reliabilitas (X2).....	53
4.3.3	Daya Tangkap (X3).....	58
4.3.4	Jaminan (X4).....	63
4.3.5	Empati (X5)	68
4.3.6	Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y)	73
4.4	Analisis Kuantitatif.....	76
4.4.1	Uji Validitas dan Reabilitas	76
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	80
4.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	85
4.5	Pembahasan Analisis Data.....	90
4.5.1	Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.....	90
4.5.2	Pengaruh Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.....	91
4.5.3	Pengaruh Daya Tangkap Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.....	92
4.5.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.	92
4.5.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. .	93
4.5.6	Pengaruh Empati, Reliabilitas, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tangkap secara simultan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.	94
BAB V PENUTUP		95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA.....xvii
Lampiran-Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	47
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 4 Kebersihan dan kerapian area clearance in/out.....	49
Tabel 4. 5 Kondisi fisik fasilitas pelabuhan yang terawat dengan baik.....	50
Tabel 4. 6 Ketersediaan peralatan dan teknologi modern untuk proses clearance.	50
Tabel 4. 7 Identifikasi yang jelas dan mudah dibaca pada area clearance in/out.....	51
Tabel 4. 8 Tampilan visual yang profesional dari staf dan petugas.....	52
Tabel 4. 9 Kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan.	53
Tabel 4. 10 Tingkat akurasi dan ketepatan dalam menyediakan informasi terkait clearance.....	54
Tabel 4. 11 Kemampuan perusahaan dalam menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat.	55
Tabel 4. 12 Rekam jejak perusahaan dalam memberikan layanan clearance tanpa gangguan berarti.	56
Tabel 4. 13 Respon dan tanggapan yang konsisten terhadap pertanyaan atau permintaan pengguna jasa.	57
Tabel 4. 14 Kemampuan perusahaan untuk menangani volume lalu lintas kapal kontainer.....	58
Tabel 4. 15 Waktu tunggu yang masuk akal dan efisien pada proses clearance	59
Tabel 4. 16 Ketersediaan petugas dan staf yang memadai untuk mengelola permintaan pengguna jasa	60
Tabel 4. 17 Sistem manajemen kapasitas yang efektif untuk menghindari kelebihan beban.	61
Tabel 4. 18 Proses yang terstruktur untuk mengatur antrian dan distribusi pekerjaan	62
Tabel 4. 19 Penawaran garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan clearance	63
Tabel 4. 20 Kebijakan dan prosedur penyelesaian masalah yang jelas dan mudah diakses.	64
Tabel 4. 21 Kemampuan perusahaan untuk mengatasi gangguan atau hambatan dengan cepat	65
Tabel 4. 22 Kejelasan mengenai batasan layanan dan tanggung jawab perusahaan ..	66
Tabel 4. 23 Kesediaan untuk memberikan kompensasi atau perbaikan jika ada masalah yang timbul	67
Tabel 4. 24 Sikap ramah dan keramahan staf dalam berinteraksi dengan pengguna jasa	68

Tabel 4. 25 Kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu dari pengguna jasa.	69
Tabel 4. 26 Respon yang cepat dan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna jasa	70
Tabel 4. 27 Inisiatif untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa	71
Tabel 4. 28 Komunikasi yang jelas dan informatif tentang proses clearance dan layanan yang disediakan	72
Tabel 4. 29 Tingkat kepuasan pengguna terhadap proses clearance (Y1)	73
Tabel 4. 30 Kepuasan terhadap pelayanan dari petugas dan staf (Y2)	74
Tabel 4. 31 Kepuasan atas Kejelasan dan Informasi yang Diberikan (Y3)	74
Tabel 4. 32 Tingkat Kepercayaan terhadap Janji dan Garansi Pelayanan (Y4)	75
Tabel 4. 33 Kepuasan terhadap Penanganan Masalah atau Keluhan (Y5)	76
Tabel 4. 34 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4. 35 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4. 36 Hasil Uji Statistik	81
Tabel 4. 37 Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4. 38 Analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4. 39 Uji T (Uji Parsial atau Individual).....	86
Tabel 4. 40 Hasil Uji F.....	89
Tabel 4. 41 Koefisien Determinasi R Square	90

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Inaportnet sebagai suatu sistem aplikasi yang menyederhanakan sistem pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Alur Pelayanan Kapal Masuk..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Alur Pelayanan Kapal Keluar..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Grafik Uji Normalitas P-Plot..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Uji Grafik Scatterplot..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 2 Persetujuan Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Output Olah Data SPSS V.25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era perdagangan bebas seperti sekarang ini ditambah dengan keterbukaan arus informasi telah menjadikan masyarakat menjadi sangat kritis, sehingga faktor kualitas menjadi permasalahan yang krusial dalam segala kegiatan produksi. Dimata masyarakat kualitas pelayanan maupun produk suatu perusahaan merupakan cermin keberhasilan dari perusahaan itu sendiri. Pandangan yang semakin kritis ini membuat masyarakat sadar akan nilai uang yang dibelanjakannya dan menuntut mutu suatu pelayanan maupun produk sesuai dengan uang yang dibelanjakan.

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. salahsatu cara memenangkan persaingan ini adalah dengan menjual produk atau jasa yang berkualitas, disamping itu peningkatan kualitas secara terus-menerus sangat diperlukan dalam upaya mengikuti keinginan konsumen. Oleh sebab itu agar tetap survive ditengah persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan terutama perusahaan jasa perlu menerapkan manajemen kualitas secara total.

Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan, karena kualitas pelayanan yang tinggi menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan bagi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang penting bagi perusahaan karena merupakan tolak ukur keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi bisnis, khususnya yang mempunyai lingkungan yang kompetitif.

Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik, maka omzet atau penjualan akan meningkat.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima/peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya. Selain itu juga berguna bagi perusahaan untuk memahami dan kemudian berusaha untuk memenuhi semua keinginan konsumen. Diharapkan juga pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan ataupun strategi dalam memasarkan produknya dan untuk menghadapi para pesaing serta strategi keunggulan perusahaannya.

Pada saat ini dunia industri usaha sedang berkembang serta meningkatnya perputaran barang dan kapal asing baik dalam negeri yang masuk daerah pelabuhan mengakibatkan pelayanan pengoperasian penerapan sistem aplikasi *Inaportnet* demi pelayanan yang lebih cepat, namun berdasarkan data yang ada di lapangan terdapat hambatan dalam pelayanan pengoperasian penerapan sistem aplikasi *Inaportnet*.

Seperti yang di ketahui Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas penunjang kelancaran proses pemindahan barang atau orang. sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.69 Tahun 2001, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi

Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah. Pengguna *inaportnet* adalah instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti: *shipping lines / agents, freight forwarder, CFS (Container Freight Station), Custom brokerage/PPJK, importir & exportir, depo container, warehouse, dan inland transportation* (truk, kereta api dan tongkang). *Inaportnet* dikembangkan secara bertahap baik dari jangkauan maupun jenis layanannya. Namun terkadang tidak semua berjalan mulus, ada sedikit kendala dalam pelayanan jasa *clearance*. Seperti halnya terjadi error di website yang mengakibatkan kita tidak bisa mengisi data di website dan tertundanya kapal masuk atau keluar pelabuhan.

Penerapan sistem *Inaportnet* di Pelabuhan diharapkan dapat merubah proses pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berubah menjadi proses digital yang lebih praktis dengan memanfaatkan sistem teknologi yang terus berkembang. Dengan adanya sistem *Inaportnet* di Pelabuhan termasuk di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat meningkatkan pelayanan kapal dan barang, serta memudahkan pengawasan, kendali dan pengaturan pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan serta mempermudah memperoleh data, mendukung terciptanya keselamatan berlayar, mewujudkan pelayanan di Pelabuhan agar bisa selesai lebih cepat selesai, valid data yang diberikan, transparan dalam operasi, dan

ter-standar serta biaya yang minimal sehingga dapat meningkatkan daya saing Pelabuhan di Indonesia. Sistem *Inaportnet* akan dapat berjalan dengan baik apabila aplikasi *Inaportnet* dan sistem pendukungnya terintegrasi dengan baik, sehingga seluruh sistem harus dibangun dan dikembangkan secara bersinergi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan guna memaksimalkan sistem *inaportnet* tersebut dapat berjalan dengan lancar.

PT. Evergreen Shipping Line merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang pengiriman barang dan Keagenan kapal. Untuk memudahkan pengiriman barang antar negara dan kepulauan maka dibukalah kantor cabang PT. Evergreen Shipping Agency di beberapa wilayah Indonesia termasuk di Surabaya, Jawa Timur.

Sehingga perusahaan pelayaran harus mengurus kapal yang dioperasikan pada saat di pelabuhan yang disinggahinya. Mengurus semua kegiatan kapal mulai dari awal kedatangan kapal saat di pelabuhan hingga waktu keberangkatan. Dalam mengoperasikan kapal cargo terdapat berbagai kegiatan/aktivitas penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta mengurus segala keperluan kapal. Kegiatan penanganan kapal cargo tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan penanganan kapal yaitu penyandaran dan keberangkatan kapal. Sebelum proses sandar dan keberangkatan kapal dilakukan beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh perusahaan pelayaran bersama pihak pengelola pelabuhan dan harus disampaikan kepihak kapal. Hasil dari pertemuan antara perusahaan pelayaran bersama pengelola pelabuhan disepakati penentuan dermaga dan kesiapan dermaga di PPSA / Pusat Pelayanan Satu Atap (*Plotting Tambatan*), pelaksanaan kapal sandar dan berangkat, bongkar muat *barang*, permintaan kebutuhan kapal, pengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out*.

Seiring perkembangan zaman dan semakin majunya teknologi, pada tahun 2016 pemerintah melalui instansi terkait mulai menerapkan *system inaportnet*. *Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk

mengintegrasikan sistem informasi kepelabuan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan. Kini semua kegiatan pelayanan jasa *clearance* sudah dipermudah dengan adanya *system inaportnet*. *System inaportnet* tentunya memberi pengaruh pada PT. Evergreen Shipping Agency Cabang Surabaya sebagai penyedia jasa pelayaran, seperti halnya kita sebagai agen yang dulu harus ribet dan antri lama di kantor KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan), kini tidak perlu ribet dan antri lama lagi untuk proses *clearance in* dan *clearance out*. Agen tinggal duduk didepan monitor komputer mengisi data kapal di website dan setelah semua selesai, agen datang ke kantor KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) untuk mengambil SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dari petugas KSOP.

Sehubungan yang berkaitan dengan peranan *system inaportnet* untuk itu Penulis memilih judul. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa *clearance in/out* kapal kontainer MV.Ever Boomy melalui sistem *inaportnet* di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis menentukan pokok masalah yang sedang terjadi. Untuk selanjutnya merumuskan menjadi perumusan masalah guna memudahkan dalam pembahasan bab-bab berikutnya. Sedangkan rumusan masalahnya disusun berupa pertanyaan-pertanyaan, pembahasan yang memerlukan jawaban dan solusi pemecahannya adalah sebagai berikut

1. Apakah Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa *clearance in/out* kapal kontainer MV.Ever Boomy?
2. Apakah Reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa *clearance in/out* kapal kontainer MV.Ever Boomy?

3. Apakah Daya tangkap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
4. Apakah Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
5. Apakah Empati berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?
6. Apakah Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas agar permasalahan menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok-pokok permasalahan yang telah ditentukan

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan perumusan masalah yang penulis kemukakan tersebut diatas, maka penulis mengadakan penelitian untuk mencari data-data yang akan dianalisa guna menjawab permasalahan tersebut yang bertujuan :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Reliabilitas terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Daya tangkap terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Empati terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy

6. Mengetahui Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penulisan ini, manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi penulis
 - a) Penulis dapat mengetahui dan menambah pengetahuan tentang penanganan kapal pada saat di pelabuhan.
 - b) Penulis dapat menambah ilmu dan pengalaman baru dalam dunia kerja nyata yang tidak dapat diperoleh pada saat kuliah. Sehingga ilmu dan pengalaman bisa diterapkan apabila dimasa yang akan datang bekerja dibidang yang terkait.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
 - a) Menambah informasi tentang kegiatan umum perusahaan pelayaran mengenai penangan kedatangan kapal dan keberangkatan kapal kepada mahasiswa
 - b) Sebagai gambaran mengenai *system* dan prosedur penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang Ilmu Prodi Administrasi Bisnis.
3. Bagi Perusahaan

Menjadi masukan sebagai evaluasi atas kegiatan yang selama ini dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada pengguna jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi, penulis membuat sistematika dalam 5 Bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memaparkan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan skripsi, serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi gambaran teori yang di gunakan dalam penyusunan skripsi. Baik teori yang berasal dari buku jurnal ilmiah maupun media cetak online.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi gambaran umum objek penelitian saat pelaksanaan Praktek Darat. Dilengkapi dengan struktur organisasi dan gambaran kondisi perusahaan/kapal yang sesuai dengan tema.

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL

Berisi tahap pembahasan sebuah skripsi merupakan titik puncak dari karya tulis tersebut. Hal ini dikarenakan pada bagian ini seluruh rumusan masalah maupun tujuan telah terjawab dengan metode penelitian yang diambil dengan cara mengumpulkan data sumber, dan apa alat yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran yang mungkin dapat disampaikan sebagai sumbangan pikiran dalam rangka peningkatan atau kemajuan perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Cesariana, 2022) Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untukenuhi harapan- harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Pendapat lain diungkapkan oleh (Sualang, 2020), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan. Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan/penyedia perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

(Sualang, 2020) menyatakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk / jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Ketika

pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat berkualitas.

Menurut (Cesariana, 2022) mengatakan bahwa faktor dari kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Persepsi konsumen atas pelayanan yang langsung mereka terima (*perceived service*).
- 2) dengan layanan yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen (*expected service*).

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam (Haryanti, 2019) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. (Steven Darwin, et, al., 2014)

1) Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2) Daya Tanggap (*Responiveness*)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat

memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

3) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

4) Empati (*Emphaty*)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent

2.2 Kepuasan

2.2.1 Pengertian Kepuasan

(Nandra, 2022) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Kepuasan

pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaan suatu barang atau jasa tersebut.

Menurut (Kusumaningrum, 2022) menyatakan bahwa Secara umum kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja antara hasil produk yang diperoleh dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerjanya di bawah ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan menjadi sangat puas atau senang.

Menurut (Putra, 2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja produk yang disiapkan (atau hasil) dengan harapannya. Menurut (Prasetyo, 2021) Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pembeli dengan produk yang konsekuensi perbandingan yang dibuat pembeli antara tingkat manfaat yang dirasakan telah diterima setelah mengonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan sebelum pembelian.

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut (Haryono, 2020) Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari beberapa aspek yaitu:

- 1) Kualitas hasil perbaikan (*Service quality*)
- 2) Gangguan selama berkendara (*Problem experienced*)

- 3) Kemudahan layanan (*User friendly service*)
- 4) Petugas penerima di bengkel (*Service advisor*)
- 5) Kesan pertama datang ke bengkel (*Service initiation*)
- 6) Penyerahan kendaraan setelah perbaikan (*Service delivery*)
- 7) Pengalaman selama menunggu di bengkel (*In – service*)

Menurut (Putra, 2020) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Kualitas Produk. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan membarikan nilai tambah di benak konsumen.
- 2) Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.
- 3) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk

dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.
- 5) Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.2.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan

Indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller dalam (Thung, 2019) kunci retensi pelanggan ialah kepuasan pelanggan. Indikator untuk kepuasan pelanggan dapat dilihat :

- a) Expectations didasarkan pada janji dan harapan untuk mengukur kualitas barang dan jasa yang diberikan.
- b) Performance adalah pelayanan dan kinerja baik yang memuaskan konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat

yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun dimensi dan indikator kepuasan pelanggan menurut (Putra, 2020), yaitu:

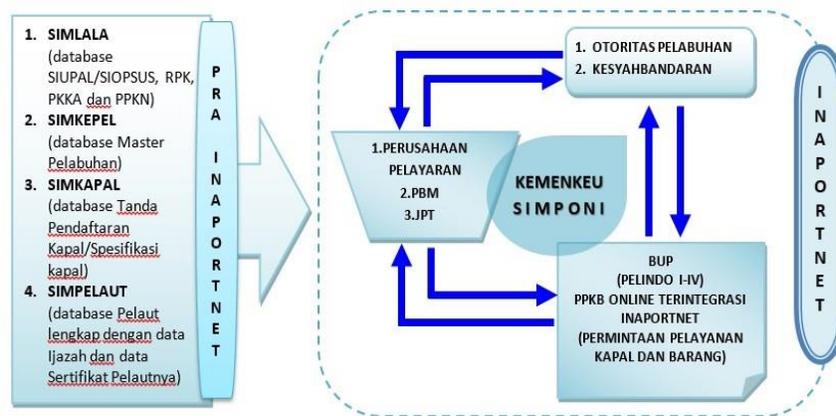
- 1) Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

2.3 Inaportnet

2.3.1 Pengertian Inaportnet

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. “*Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan (termasuk system layanan Badan

Layanan Pelabuhan/BUP)”. Pada dasarnya *Inaportnet* merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/*Web Service* menggunakan alamat domain: <http://inaportnet.dephub.go.id> terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan Pelayaran maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam melakukan permohonan pelayanan atau yang sering kita dengar di dunia pelayaran *clearance in* dan *clearance out* untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait Rencana Kegiatan Bongkar Muat untuk muatan di kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah untuk melakukan *clearance*, atau dengan 2kata lain meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang. Hal ini sejalan dengan komitmen Kementerian Perhubungan memberantas pungutan liar di sektor Perhubungan. (JDIH,2014)



Gambar 2. 1 Inaportnet sebagai suatu sistem aplikasi yang menyederhanakan sistem pelayanan

Sumber : Johny M, Wiwit T, 2019 Jurnal Warta Penelitian Perhubungan Vol 31, No. 2

Keterangan:

1. Simlala: Merupakan sistem online yang dioperasikan Direktorat Lalu lintas dan Angkutan Laut, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut,

Kementerian Perhubungan yang menerbitkan Siupal, Siopsus, dan penerbitan izin trayek kapal (RPK, PKKA, dan PPKN).

2. Simkepel: Merupakan sistem online yang dioperasikan Direktorat Lalu lintas dan Angkutan Laut, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan yang menghimpun data-data pelabuhan sesuai *un/locode*.
3. Simkapal dan Simpelaout: Merupakan sistem online yang dioperasikan Direktorat Lalu lintas dan Angkutan Laut, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan yang menghimpun data penerbitan Tanda Pendaftaran Kapal dan Penghimpun Database Pelaut.
4. Simponi, layanan sistem Billing yang dikelola oleh DJA untuk memfasilitasi pembayaran PNBPN dan penerimaan non anggaran.

a. Pra Inaportnet:

Pada tahap itu yang dilalui oleh perusahaan pelayaran/agen data (SIUPAL/SIOPSUS), dan (RPK, PKKA, PPKN) dapat masuk ke sistem Inaportnet, pengguna jasa harus terdaftar dilayanan yang telah disediakan oleh Kemenhub.

b. Inaportnet:

Tahapan ini merupakan tahapan pertama pelayanan kapal dan barang di pelabuhan. Dari pengajuan kedatangan kapal, oleh pengguna jasa ke otoritas pelabuhan, dan kesyahbandaran, pengajuan peayanan kapal dan barang ke Pelindo, sampai penerbitan PNBPN jasa labuh, dan penerbitan SPB.

c. Integrasi Sistem :

1. Terintegrasinya inaportnet dengan sistem yang terdapat pada tahap pra inaportnet. Data yang terdapat pada database pada pra inaportnet secara otomatis dapat masuk ke inaportnet pada saat pengguna jasa mengajukan layanan.
2. Terintegrasinya layanan kedatangan dan keberangkatan. Di

inaportnet sistem PPKB online dioperasikan oleh BUP. Data yang diajukan akan masuk ke sistem PPKB *online* setelah dilakukan verifikasi.

3. Integrasi antara inaportnet dan simponi, yang akan menerbitkan billing di layanan inaportnet untuk penarikan PNBPN jasa labuh yang akan dibayarkan oleh perusahaan pelayaran.

2.3.2 Sistem Inaportnet

Menurut Permenhub RI No. PM 157 Tahun 2015 tentang penggunaan inaportnet dalam pelayanan kapal dan angkutan barang di pelabuhan. Mempertimbangkan dengan hati-hati bahwa untuk lebih efisien dan efektif menyediakan layanan kapal dan kargo dengan partisipasi otoritas pelabuhan dan pemangku kepentingan melalui sistem layanan tunggal berbasis internet yang terintegrasi, jika berlaku, Permenhub harus ditentukan sehubungan dengan penerapan Inaportnet ini untuk pelayanan pelabuhan ke kapal dan angkutan barang untuk memutuskan dan menetapkan Permenhub tentang penerapan *Inaportnet* dalam pelayanan kepelabuhanan untuk kapal dan barang.

2.4 Clearance In dan Clearance Out

2.4.1 Pengertian Clearance In dan Clearance Out

Menurut (Indriyati, 2019), Pengertian *clearance in* dan *clearance out* yaitu :

- a. Pengertian *Clearance In* adalah penyelesaian segala sesuatu yang berkaitan tentang dokumen – dokumen kapal, muatan dan awak kapal pada saat kedatangan kapal di pelabuhan. Sebelum kapal tiba, prinsipal (pemilik kapal) mengadakan kontak atau komunikasi dengan pihak perusahaan / agen yang ditunjuk, untuk pemberitahuan laporan kedatangan kapal. Biasanya pemberitahuan ini dilaksanakan 1–2 hari sebelum kapal tiba agar pihak perusahaan pelayaran dapat mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan. Prinsipal sebelum membuat *Letter Of Appointment* (surat persetujuan) yang ditunjuk

Sumber: Retno Indriyati (2019)

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian dahulu digunakan sebagai pedoman dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berfikir. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Abin Saripudin, Wawan Oktriawan, Nunung Kurniasih	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid	kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan dalam uji R interpretasi koefisien korelasi didapat sebesar 0,789, terbukti kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan atau tingkat hubungan kuat
2	Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel X: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Namun kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepuasan konsumen	Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa bahwa 59,2% kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan.
4	Mahira, Prasetyo	Pengaruh Kualitas Produk	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1)

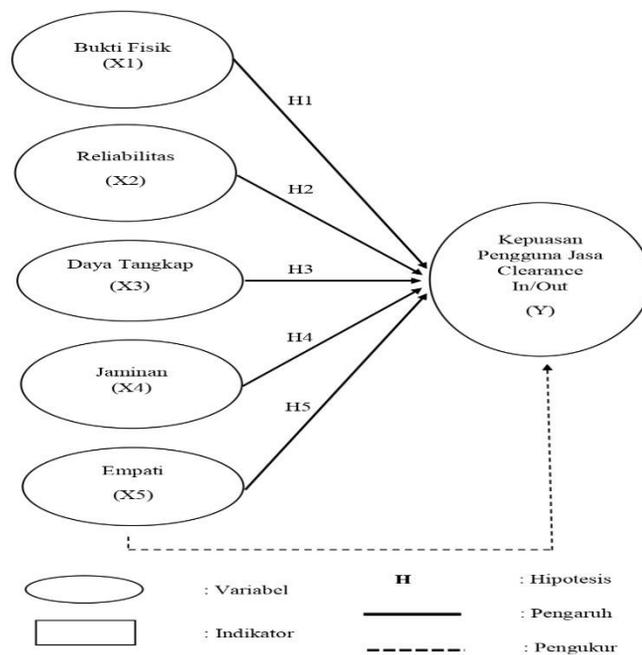
	Hadi , Heni Nastiti	Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Variabel X: Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Variabel Y: Kepuasan pelanggan	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5	Jojo Jalaludin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten Variabel X: Kualitas pelayanan Variabel Y: Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan tercipta atau meningkat jika perusahaan memberikan pelayanan maksimal.
6	Denok Sunarsi	Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang Bsd Tangerang Variabel X: Bauran Pemasaran dan Kualitas pelayanan Variabel Y: Kepuasan Konsumen	Bauran pemasaran dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi $Y = 9,780 + 0,293X_1 + 0,476X_2$ dan kontribusi pengaruh sebesar 53,8%, uji hipotesis diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(56,404 > 2,700)$
7	Rosa Lesmana dan Ratnasari	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pt. Radekatama piranti nusa Variabel X: Kualitas Produk dan kualitas pelayanan	terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

	Variabel Y: Kepuasan Konsumen	
--	----------------------------------	--

Sumber: Data Diolah penulis, (2023)

2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori mengenai pelayanan khususnya indikator pada pelayanan. Penelitian ini mengajukan kerangka pemikiran yang mendasari studi tentang kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.EVER BOOMY melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya.



Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2018), Hipotesis adalah jawaban awal atau pendapat sementara terhadap perumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan dalam bentuk kalimat pernyataan. Istilah "sementara" digunakan karena jawaban yang diberikan masih didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan merupakan kesimpulan yang akan diuji kebenarannya, antara lain:

- H1 : Terdapat pengaruh signifikan variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya.
- H2 : Terdapat pengaruh signifikan variabel Reliabilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya.
- H3 : Terdapat pengaruh signifikan variabel Daya Tangkap terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya
- H4 : Terdapat pengaruh signifikan variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya
- H5 : Terdapat pengaruh signifikan variabel Empati terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif, yakni pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Dalam konteks penelitian ini, terdapat empat elemen penting, yaitu pendekatan ilmiah yang mencakup aspek rasional, empiris, dan sistematis, pengumpulan data, tujuan, dan manfaat spesifik. Bab ini akan lebih lanjut menjelaskan tentang penerapan metode penelitian kuantitatif dalam studi ini, termasuk desain penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang diajukan sesuai dengan prinsip-prinsip ilmu penelitian.

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada segala hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dalam rangka mengumpulkan informasi tentang subjek yang sedang diteliti, dan kemudian dari informasi tersebut ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian, yaitu variabel bebas (*independen variable*) dan variabel terikat (*dependen variable*). Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. variabel independen: pada penelitian ini, variabel bebas yang menjadi faktor yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*) adalah Bukti fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5)
2. Variabel dependen : pada penelitian ini, variabel terikat (*dependen variable*) yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas adalah kepuasan pengguna jasa clearance in/out (Y).

3.1.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu penelitian analisis yaitu penelitian survei yang bertujuan untuk mengumpulkan data, menyusun data, menganalisis data, menginterpretasikan data dan pada akhirnya pada kesimpulan yang didasarkan atas analisis data, Sumadi Suryabarta dalam (Kaharuddin, 2023). Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Bukti fisik (X1), Reliabilitas (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5).

Dibawah ini dapat dilihat keterangan devinisi operasional dari masing – masing variabel beserta indikatornya:

1. Variabel independen

Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen terikat. Variabel independen dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Tjjiptono, F., & Chandra, 2012 dalam (Cesariana, 2022) mengenai dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a. Bukti Fisik (X1)

Variabel ini mencakup penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan segala hal yang dapat diamati oleh pengguna jasa. Indikator-indikator variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Kebersihan dan kerapian area clearance in/out (X1.1)

Area clearance in/out harus selalu dalam keadaan bersih, terjaga, dan teratur. Kebersihan dan kerapian lingkungan kerja memberikan kesan profesionalisme dan perhatian terhadap detail, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa nyaman pengguna jasa.

2. Kondisi fisik fasilitas perusahaan (X1.2)

Fasilitas perusahaan yang dalam kondisi baik dan terawat menunjukkan komitmen terhadap pelayanan berkualitas. Bangunan, jalan, dan infrastruktur lainnya harus aman, berfungsi, dan memenuhi standar keselamatan yang relevan.

3. Ketersediaan peralatan dan teknologi modern (X1.3)

Peralatan dan teknologi modern membantu memperlancar proses clearance. Keberadaan peralatan seperti perangkat pemindai, sistem informasi, dan peralatan bongkar muat yang canggih dapat mempercepat proses dan mengurangi risiko kesalahan.

4. Identifikasi yang jelas dan mudah dibaca (X1.4)

Penandaan yang jelas dan mudah dibaca pada area clearance in/out membantu pengguna jasa untuk mengidentifikasi jalur dan lokasi yang tepat. Informasi yang terbaca dengan mudah mengurangi kebingungan dan kesalahan.

5. Tampilan visual yang profesional dari staf dan petugas (X1.5)

Staf dan petugas yang bekerja di area clearance in/out harus mengenakan seragam atau tanda pengenal yang jelas dan profesional. Penampilan yang rapi dan sopan dari staf menciptakan kesan positif dan memberikan persepsi bahwa perusahaan menghargai pengguna jasa.

b. Reliabilitas (X2)

Variabel ini mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan konsisten dan akurat. Serta mengukur seberapa sering layanan diberikan sesuai jadwal, sejauh mana informasi yang disediakan akurat, dan sejauh mana perusahaan dapat mengatasi masalah atau gangguan dengan cepat dan efektif.

1. Kepatuhan terhadap jadwal dan waktu layanan (X2.1)

Perusahaan harus dapat mematuhi jadwal yang telah ditetapkan untuk proses clearance in/out. Keterlambatan atau ketidaksesuaian jadwal dapat mengganggu rencana operasional pengguna jasa dan merugikan mereka.

2. Tingkat akurasi dan ketepatan informasi (X2.1)

Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa harus akurat dan tepat waktu. Kesalahan atau ketidakakuratan informasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, penundaan, atau ketidaknyamanan bagi pengguna jasa.

3. Kemampuan menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat (X2.3)

Perusahaan harus siap menghadapi perubahan jadwal atau situasi darurat yang mungkin muncul. Kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dan memberikan solusi dalam situasi tidak terduga dapat meningkatkan citra reliabilitas perusahaan.

4. Rekam jejak pemberian layanan tanpa gangguan berarti (X2.4)

Memiliki rekam jejak yang baik dalam memberikan layanan clearance in/out tanpa gangguan yang signifikan dapat menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam menjaga kelancaran operasi.

5. Respon dan tanggapan yang konsisten (X2.5)

Respon terhadap pertanyaan, permintaan, atau keluhan pengguna jasa haruslah konsisten dan berstandar tinggi. Pengguna jasa harus merasa bahwa permintaan mereka diperlakukan serius dan mendapatkan tanggapan yang memadai.

c. Daya Tangkap (X3)

Variabel ini mencakup kemampuan perusahaan untuk menangani volume pekerjaan dan permintaan dari pengguna jasa. Serta melihat sejauh mana

perusahaan mampu mengatur proses clearance in/out untuk kapal kontainer MV. Ever Boomy dengan efisien dan tanpa hambatan berarti.

1. Kemampuan untuk menangani volume lalu lintas kapal kontainer (X3.1)

Perusahaan harus mampu mengatur dan mengelola lonjakan volume kapal kontainer yang masuk atau keluar pelabuhan. Daya tangkap yang baik dapat menghindari kemacetan dan memastikan semua proses berjalan dengan lancar.

2. Waktu tunggu yang masuk akal dan efisien (X3.2)

Pengguna jasa harus dapat mengandalkan waktu tunggu yang wajar untuk proses clearance in/out. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat merugikan efisiensi operasional dan mengakibatkan penundaan.

3. Ketersediaan petugas dan staf yang memadai (X3.3)

Perusahaan harus memiliki jumlah staf dan petugas yang cukup untuk mengelola permintaan clearance. Ketersediaan personel yang memadai dapat memastikan bahwa setiap tahap proses dapat dijalankan dengan baik.

4. Sistem manajemen kapasitas yang efektif (X3.4)

Mengelola kapasitas kerja dengan baik adalah kunci untuk menghindari overloading atau penumpukan pekerjaan. Sistem manajemen kapasitas yang efektif dapat membantu merencanakan dan mengatur pekerjaan dengan optimal.

5. Proses untuk mengatur antrian dan distribusi pekerjaan (X3.5)

Perusahaan harus memiliki proses yang terstruktur untuk mengatur antrian kapal kontainer yang akan diurus. Distribusi pekerjaan yang adil dan efisien dapat membantu menghindari ketidakseimbangan dalam pelayanan.

c. Jaminan (X4)

Variabel ini melibatkan janji atau garansi yang diberikan kepada pengguna jasa terkait kualitas pelayanan. Serta menilai sejauh mana perusahaan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna jasa dalam hal layanan clearance in/out.

1. Penawaran garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan (X4.1)

Perusahaan dapat menawarkan garansi tertentu kepada pengguna jasa, seperti keamanan dan kelancaran proses clearance. Hal ini memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pengguna jasa bahwa layanan yang mereka terima akan berjalan tanpa hambatan yang berarti.

2. Kebijakan dan prosedur penyelesaian masalah yang jelas (X4.2)

Jika terjadi masalah atau ketidakpuasan dari pengguna jasa, perusahaan harus memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jaminan bahwa masalah akan ditangani dengan serius dan segera dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa.

3. Kemampuan perusahaan untuk mengatasi gangguan atau hambatan (X4.3)

Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengatasi gangguan atau hambatan yang mungkin timbul selama proses clearance. Jaminan bahwa perusahaan memiliki rencana cadangan atau solusi alternatif dapat mengurangi kekhawatiran pengguna jasa.

4. Kejelasan mengenai batasan layanan dan tanggung jawab (X4.4)

Pengguna jasa perlu mengetahui dengan jelas apa yang dapat mereka harapkan dari layanan clearance in/out dan hingga sejauh mana tanggung jawab

perusahaan. Transparansi dalam hal ini membantu menghindari harapan yang tidak realistis.

5. Kesiediaan untuk memberikan kompensasi atau perbaikan (X4.5)

Jika terjadi masalah serius atau ketidakpuasan yang signifikan, perusahaan harus siap memberikan kompensasi atau perbaikan yang sesuai. Jaminan bahwa perusahaan akan mengambil tindakan untuk mengatasi masalah dapat membangun kepercayaan.

e. Empati (X5)

Variabel ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespon kebutuhan, keinginan, dan masalah pengguna jasa dengan bijaksana dan penuh perhatian. Serta meneliti sejauh mana staf atau tim di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya dapat berinteraksi dengan pengguna jasa dengan empati dan kepedulian.

1. Sikap ramah dan keramahan staf (X5.1)

Staf yang bersikap ramah, sopan, dan menyambut dengan senyuman saat berinteraksi dengan pengguna jasa dapat menciptakan lingkungan yang positif dan mengundang kerjasama.

2. Kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu (X5.2)

Staf perlu memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan seksama dan mengerti kebutuhan atau permintaan khusus dari setiap pengguna jasa. Hal ini menciptakan rasa dihargai dan diperhatikan.

3. Respon yang cepat dan penuh perhatian (X5.3)

Staf harus merespon pertanyaan, permintaan, atau keluhan dengan cepat dan penuh perhatian. Tanggapan yang responif mengindikasikan bahwa perusahaan mengutamakan pengalaman pengguna jasa.

4. Inisiatif untuk memberikan solusi yang sesuai (X5.4)

Staf yang proaktif dalam menawarkan solusi atau memberikan panduan kepada pengguna jasa dapat membantu mengatasi masalah atau kendala dengan lebih efektif.

5. Komunikasi yang jelas dan informatif (X5.5)

Staf perlu dapat mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan informatif kepada pengguna jasa. Kemampuan dalam menjelaskan proses clearance in/out atau memberikan informasi tambahan mengindikasikan kepedulian terhadap pengguna jasa.

2. Variabel dependen

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Berdasarkan pengertian tersebut maka variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y).

a. Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y)

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap proses clearance (Y1)

Untuk mengukur sejauh mana pengguna jasa puas dengan keseluruhan proses clearance in/out kapal kontainer MV. Ever Boomy. Faktor-faktor seperti kecepatan, efisiensi, kemudahan, dan ketepatan selama proses clearance akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penilaian terhadap proses ini memberikan gambaran tentang pengalaman keseluruhan pengguna jasa saat berinteraksi dengan layanan clearance.

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

Untuk mencerminkan kepuasan pengguna jasa terhadap interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau staf selama proses clearance. Sikap,

keramahan, responifitas, kemampuan komunikasi, dan kesediaan staf untuk membantu adalah elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan ini. Pengalaman positif dengan staf dapat berkontribusi pada keseluruhan persepsi layanan.

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

Untuk mengukur sejauh mana pengguna jasa puas dengan tingkat kejelasan informasi yang diberikan selama proses clearance. Pengguna jasa harus dapat dengan mudah memahami instruksi, petunjuk, dan informasi yang terkait dengan prosedur clearance. Kepuasan terhadap kejelasan ini dapat mencakup kejelasan terhadap langkah-langkah yang harus diambil, dokumen yang diperlukan, dan informasi lainnya.

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

Untuk mengukur tingkat keyakinan pengguna jasa terhadap janji atau garansi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Garansi bisa berupa janji mengenai kelancaran proses clearance, kualitas layanan, atau hal lain yang relevan. Tingkat kepercayaan ini menggambarkan sejauh mana pengguna jasa merasa yakin bahwa perusahaan akan memenuhi komitmen dan janji yang diberikan.

5. Kepuasan terhadap Penanganan Masalah atau Keluhan (Y5)

Untuk mencerminkan kepuasan pengguna jasa terhadap kemampuan perusahaan dalam menangani masalah atau keluhan yang mungkin muncul selama proses clearance. Pengguna jasa harus merasa bahwa masalah mereka diperlakukan dengan serius dan mendapatkan tanggapan yang memadai. Kepuasan terhadap penanganan masalah mengukur seberapa baik perusahaan mengatasi situasi yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna jasa.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dapat dimaknai sebagai seluruh kelompok orang (manusia), kejadian, atau hal-hal yang menarik perhatian peneliti di mana peneliti tersebut ingin melakukan investigasi terhadapnya dan menarik kesimpulan terhadapnya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan dianalisis dan hasilnya digunakan untuk merefleksikan keadaan populasi yang ada (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan adalah quota sampling. Quota sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan terlebih dahulu menentukan jumlah dan ciri-ciri tertentu sebagai target yang harus dipenuhi (Sugiyono, 2018). Ciri-ciri sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya. (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa jumlah sampel yang layak dalam penelitian koresional adalah antara 30 sampai dengan 500. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 125 subjek sebagai sampel penelitian. Pertimbangan menggunakan quota sampling adalah jumlah populasi pelanggan pengguna jasa clearance in/out yang selalu berubah-ubah.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan secara operasional dalam melaksanakan penelitian yang kemudian memberikan pengaruh positif bagi pelaksanaan penelitian dan interpretasi data. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yang relevan yang terkait dengan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Angket atau Kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab oleh para responden tersebut (Sugiyono, 2018). Angket atau Kuisisioner ini akan disebar secara online melalui alat berupa Google Form untuk menyebar daftar pertanyaan tertulis (angket) kepada responden melalui pesan *Whatsapp*.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisa, Wijayanto dalam (Pramuswara, 2023) Setelah melalui proses analisis deskriptif maka akan dapat dianalisa secara kuantitatif sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel yang telah ditentukan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya.

3.4.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah metode analisis yang menggunakan alat-alat analisis berbasis kuantitatif, seperti model matematika, model statistik, dan ekonometrika. Dalam analisis ini, hasilnya disajikan dalam bentuk angka yang kemudian diinterpretasikan dalam bentuk penjelasan atau uraian.

Pada penelitian ini, untuk mendapatkan data kuantitatif, digunakan skala likert yang terdiri dari daftar pertanyaan yang digolongkan ke dalam 5 (lima) tingkat, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Keterangan		Skor Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Pada penelitian ini, digunakan alat bantu program IBM SPSS (*Statistic Package for Social Science*) Statistic 25.00.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau validitas suatu kuesioner, dengan referensi dari Ghazali dalam (Auliah, 2019). Jika suatu item atau pertanyaan dinyatakan memiliki nilai validitas yang signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut memiliki validitas yang memadai untuk menggambarkan gejala yang ingin diukur. Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka item kuesioner tersebut dikatakan valid.
- b) Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka item kuesioner dikatakan tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur kehandalan atau reliabilitas suatu kuesioner, dengan referensi dari Ghazali dalam (Auliah, 2019). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap

pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut reliabel, dilakukan uji statistik Cronbach Alpha (α) dengan bantuan program komputer SPSS. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,7 (70% dari taraf signifikansi), maka kuesioner tersebut dianggap reliabel. Jika nilai Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,7 (70% dari taraf signifikansi), maka kuesioner tersebut dianggap tidak reliabel.

3.6 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap variabel yang digunakan, akan dilakukan pengujian asumsi klasik untuk mengetahui adanya penyimpangan asumsi dalam variabel. Pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS for Windows. Beberapa pengujian yang akan dilakukan dalam uji asumsi klasik meliputi:

3.6.1 Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk memeriksa apakah variabel residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Uji t dan uji F bergantung pada asumsi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, maka uji statistik tersebut menjadi tidak valid, terutama untuk sampel yang relatif kecil. Terdapat dua metode untuk mendeteksi apakah residual mengikuti distribusi normal, yaitu analisis grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2019).

Salah satu cara sederhana untuk mengevaluasi normalitas residual adalah dengan menggunakan histogram yang membandingkan dua observasi dengan distribusi normal. Namun, hanya mengandalkan histogram saja dapat menyesatkan, terutama jika jumlah sampelnya kecil. Metode yang lebih dapat diandalkan adalah dengan menggunakan normal probability plot, yang

membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dalam normal probability plot, distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, dan data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut. Jika data mengikuti distribusi normal, titik-titik yang menggambarkan data akan sejajar dengan garis diagonal normal (Ghozali, 2019).

Pengambilan keputusan untuk uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik atau P-P Plot didasarkan pada beberapa dasar, yaitu:

- a. Jika data penyebarannya sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, serta grafik histogram menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, serta grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2019).

Selain itu, uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov juga dapat digunakan untuk menguji normalitas residual. Konsep dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah dengan membandingkan data yang akan diuji normalitasnya dengan distribusi normal baku. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas dengan menggunakan analisis statistik didasarkan pada signifikansi hasil uji. Jika nilai signifikansi di bawah 0,05, berarti terdapat perbedaan yang signifikan (tidak terdistribusi normal), sedangkan jika nilai signifikansi di atas 0,05, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (terdistribusi normal) (Ghozali, 2019).

3.6.2 Uji Multikolinieritas

Penyimpangan asumsi klasik yang terjadi adalah multikolinieritas, yaitu adanya hubungan yang sangat kuat atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model (Ghozali, 2019). Diagnosis sederhana terhadap adanya multikolinieritas dalam regresi dapat dilakukan dengan beberapa cara:

Memeriksa nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan toleransi pada model regresi yang bebas multikolinieritas. Nilai VIF yang sekitar $>0,10$ dan angka toleransi yang mendekati <10 menandakan adanya multikolinieritas.

Menganalisis matriks korelasi antara variabel independen. Jika terdapat korelasi yang cukup tinggi antara variabel independen (umumnya di atas 0,90), hal ini dapat menjadi indikasi adanya multikolinieritas.

3.6.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (Ghozali, 2019).

Cara pengujiannya dilakukan dengan menggunakan statistik. *Durbin-Watson* (*The Durbin-Watson Statistik*) dengan rumus sebagai berikut :

$$d = \frac{\sum(e_i - s_i - 1)^2}{\sum e_i^2}$$

Pengambilan keputusan :

1. Bila nilai DW terletak antara batas atas atau upper (du) dan ($4-du$), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
2. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau lower bound (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
3. Bila nilai DW lebih besar daripada ($4-dl$), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
4. Bila nilai DW di antara batas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara ($4-du$) dan ($4-dl$), maka hasilnya dapat disimpulkan.
5. Dalam Uji Durbin Watson test (Uji DW) dengan ketentuan, sebagai berikut :

Ho : Tidak ada auto korelasi baik positif maupun negatif.

Ha : Ada autokorelasi baik positif maupun negatif

Maka jika :

1. $dw < dl$: Menolak Ho.
2. $dw > 4 - dl$: Menolak Ho.
3. $du \leq dw \leq 4 - du$: Tidak menolak Ho (Menerima Ho)
4. $dl \leq dw \leq du$: Pengujian tidak meyakinkan
5. $4 - du \leq dw \leq 4 - dl$: Pengujian ragu-ragu

3.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi, kita ingin mengevaluasi bagaimana variabel independen (Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangkap, Jaminan dan Empati) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out) dan mengukur kekuatan hubungan di antara mereka (Ghozali, 2019)

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out

α = Koefisien konstanta

X1 = Bukti fisik

X2 = Reliabilitas

X3 = Daya tangkap

X4 = Jaminan

X5 = Empati

β_1 = Koefisien regresi variabel Bukti fisik

β_2 = Koefisien regresi variabel Reliabilitas

β_3 = Koefisien regresi variabel Daya tangkap

β_4 = Koefisien regresi variabel Jaminan

β_5 = Koefisien regresi variabel Empati

μ = Variabel yang tidak terduga

3.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian Individual (Uji Statistik t) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2019). Berikut adalah langkah-langkah pengujian:

1. Merumuskan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_a):
 - a. H_0 : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Menentukan taraf signifikansi (α) dan nilai t-tabel:
 - a. $\alpha = 0,05$ (tingkat signifikansi yang dipilih)
 - b. Sampel = 125 (jumlah sampel yang digunakan)
 - c. Derajat kebebasan (db) = $n - 2$
 - d. Nilai t-tabel diambil dari tabel distribusi t dengan derajat kebebasan db = 123
3. Menentukan kriteria pengujian:
 - a. H_0 diterima jika nilai t hitung < nilai t tabel
 - b. H_a diterima jika nilai t hitung > nilai t tabel

Kesimpulan:

- a. Jika nilai t hitung < nilai t tabel, maka H_0 diterima, yang berarti tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Jika nilai t hitung > nilai t tabel, maka H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase variasi variabel terikat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Semakin tinggi nilai R^2 , semakin tinggi persentase variasi Y yang dapat dijelaskan oleh X. Sebaliknya, semakin rendah nilai R^2 , semakin rendah persentase variasi Y yang dapat dijelaskan oleh X. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Di mana:

R = koefisien determinasi

r = koefisien regresi berganda

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT. Evergreen Shipping

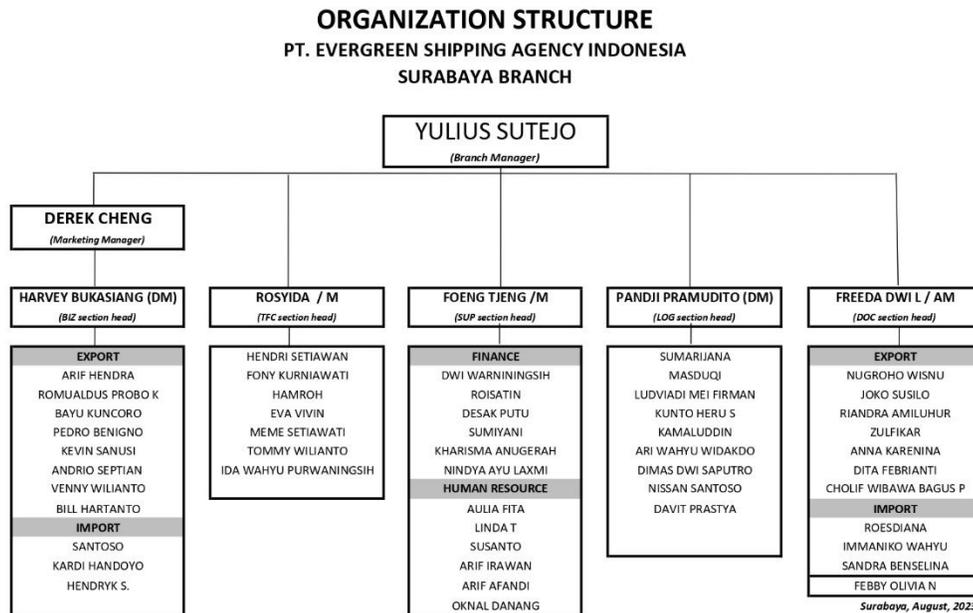
Evergreen Marine Corporation merupakan sebuah perusahaan transportasi dan pengapalan peti kemas yang berbasis di Taiwan. Kantor pusat perusahaan ini terletak di Distrik Luzhu, Taoyuan. Fokus utama rute perdagangan perusahaan ini meliputi perjalanan dari Timur Jauh ke berbagai wilayah seperti Amerika 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. Kesiapan untuk memberikan kompensasi atau perbaikan jika ada masalah yang timbul

Tabel 4. 23 Kesiapan 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 kesiapan 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 kesediaan 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 kesediaan 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 hitung > r tabel maka item pertanyaan tersebut valid.
- Jika r hitung < r 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 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
3	Daya Tangkap (X3)			
	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
4	Jaminan (X4)			
	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.

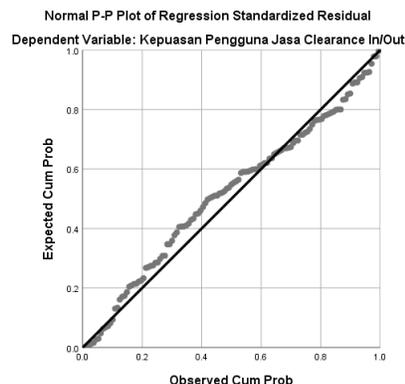
4.4.2 Uji Asumsi Klasik

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



Gambar 4. 2 Grafik Uji Normalitas P-Plot

berikut :

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)

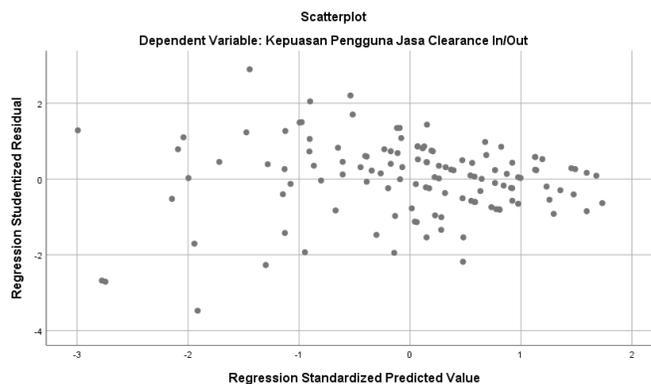
Dari tabel diatas dapat dijelaskan nilai uji kolomogrov smirnov adalah 0,233 dengan signifikan lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

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

Sumber: Hasil Output SPSS V.25 (2023)

Dari hasil uji regresi didapatkan angka koefisien determinasi (*Adjusted 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 $0,686 < t \text{ tabel } (1.98010)$ 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 $(56,404 > 2,700)$.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi mengenai pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Artinya jika perusahaan memiliki bukti fisik yang tinggi hal ini tidak memiliki berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.
2. Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi mengenai pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out menunjukkan bahwa variabel Reliabilitas memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Artinya jika perusahaan memiliki reliabilitas yang tinggi hal ini tidak memiliki berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.
3. Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi mengenai pengaruh Daya Tangkap terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out menunjukkan bahwa variabel Daya Tangkap memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Artinya jika perusahaan memiliki daya tangkap yang tinggi hal ini tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.
4. Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi mengenai pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out menunjukkan bahwa variabel Jaminan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Artinya perusahaan memiliki

jaminan yang tinggi hal tersebut tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

5. Berdasarkan hasil pengujian statistik dalam model regresi mengenai pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out menunjukkan bahwa variabel Empati memiliki dampak yang bersifat positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Artinya perusahaan memiliki empati yang tinggi maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out. Jika perusahaan memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan akan tinggi
6. 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 dalam menjelaskan variasi dalam Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran yang disampaikan peneliti antara lain:

1. Dengan variabel Empati memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sebaiknya perkuat pelatihan dan komunikasi yang mendorong tingkat empati yang lebih tinggi dalam layanan Clearance In/Out. Ini dapat membantu tim layanan berinteraksi dengan pengguna dengan lebih baik, memahami kebutuhan mereka, dan meresponnya secara lebih efektif.
2. Meskipun variabel Bukti Fisik tidak signifikan dalam pengujian ini, tidaklah berarti bahwa aspek ini tidak penting. Melakukan analisis lebih mendalam terkait elemen-elemen spesifik dari Bukti Fisik yang tidak tercakup dalam model dapat memberikan wawasan tentang bagaimana variabel ini dapat diukur atau ditingkatkan, sehingga dapat berkontribusi lebih baik terhadap Kepuasan Pengguna.

3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk mendalami analisis interaksi antara variabel-variabel yang terlibat dalam model regresi. Pengaruh variabel dalam kombinasi mungkin dapat mengungkapkan hubungan yang lebih kompleks dan memberikan wawasan lebih dalam tentang bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out.
4. Berdasarkan hasil signifikan dari variabel Empati terhadap Kepuasan Pengguna, perusahaan sebaiknya memprioritaskan penguatan pelatihan dan budaya yang mendorong tingkat empati yang lebih tinggi dalam interaksi dengan pelanggan. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang lebih positif dan mendalam dengan pelanggan, meningkatkan persepsi layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. a. N. D., 2021. Penghambat Niat dan Perilaku Masyarakat Aktif dalam Kegiatan Bank Sampah. *JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi)*, 5(1), pp. 45-51.
- Auliah, M. a. K. M., 2019. Pengaruh tingkat pendidikan, pemahaman akuntansi, dan pelatihan penyusunan laporan keuangan terhadap pelaporan keuangan UMKM berdasarkan SAK ETAP (Studi kasus pada UMKM di kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(1), pp. 131-139.
- Cesariana, C. J. F. a. F. R., 2022. Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran).. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Ghozali, I., 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haryanti, N. a. B. D., 2019. Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), pp. 101-128.
- Haryono, N. a. O. R., 2020. Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(2).
- Indriyati, R. a. N. B., 2019. Optimizing Work Online Services Based Inaportnet To Increase Service On Shipping Arrival at PT Maskapai Pelayaran Pulau Laut Panjang Branch.. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 21(1), pp. 30-39.
- Kaharuddin, K. U. M. a. M. M., 2023. Pengaruh Orang Tua Terhadap Pendidikan Dayah di Kabupaten Aceh Singkil.. *ARJIS (Abdurrauf Journal of Islamic Studies)*, 2(2), pp. 122-134.
- Kusumaningrum, N., 2022. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan dan Dimoderasi oleh Variety Seekin. *Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Nandra, R. a. N. N., 2022. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Produk Skin Care Ms

- Glow.. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(6), pp. 1725-1742.
- Nikola, R., 2022. Prosedur Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Penumpang Oleh Pt. Jemla Ferry Cabang Ketapang.. *KARYA TULIS*.
- Pramuswara, N., 2023. Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Materi Segitiga. *Prosiding Sesiomadika*, 4(1).
- Prasetyo, M. S. S. a. M. B., 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), pp. 23-32.
- Putra, R. Y. F. F. H. a. H. N., 2020. The Role of Consumer Satisfaction in Mediating Service Quality and Brand Image on Consumer Loyalty.. *Sentralisasi*, 9(2), pp. 108-119.
- Sualang, K. R. V. a. V. R., 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara.. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2).
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Thung, F., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).
- Tong, T., 2020. Analisa pengaruh social media marketing terhadap repurchase intention melalui brand trust sebagai variabel mediasi pada instagram adidas Indonesia di Surabaya.. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), p. 10.

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI
Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

Nomor : SKL / 219 / STIAMAK / VIII / 2023
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin penelitian Skripsi

Surabaya, 22 Agustus 2023

Yth. Pimpinan
PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia
di

SURABAYA

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2022/2023, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:
 - a. Nama : Ludviadi Mei Firman
 - b. NIM : 21132050

Untuk melaksanakan Penelitian di perusahaan PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian mahasiswa kami dapat menyesuaikan kesiapan Perusahaan.

3. Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
K E T U A

Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK: 8891880018

Lampiran 2 Persetujuan Ijin Penelitian Skripsi



EVERGREEN LINE

Surabaya, 23-08-2023

Nomor : 107/ESAI-SUB/OPD-2023
Lampiran : -
Perihal : Konfirmasi Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth. Ketua STIAMAK Barunawati Surabaya
Jl. Perak Barat 173
di
Surabaya

1. Menunjuk surat Ketua STIAMAK Barunawati Surabaya Nomor : SKL/219/STIAMAK/VII/2023. Perihal permohonan ijin penelitian Skripsi
2. Tersebut butir 1 (satu) di atas, bersama ini kami sampaikan memberikan ijin untuk melakukan penelitian skripsi di perusahaan kami sebagai berikut :

Nama : Ludviadi Mei Firman
NIM : 21132050
Fakultas : Ilmu Administrasi Bisnis (Kepelabuhanan)
Judul Penelitian : " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out Kapal kontainer Mv. Ever Boomy Melalui Sistem Inaportnet Di Pt. Evergreen Shipping Agency Surabaya "

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Hormat kami

Pandji Pramudito
Manager Operational

PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Gedung Graha Pacific 6th Floor, Jl. Basuki Rahmat No. 87 - 91, Surabaya 60271 - Indonesia
Phone : (031) 99001777, 99001888 (Hunting), Fax : (031) 99015991, 99015992, 99015993
Website : www.evergreen-line.com



Lampiran 3 Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Responden

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Ludviadi Mei Firman

Pekerjaan : Mahasiswa SI STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
BARUNAWATI SURABAYA

NIM : 21132050

Sedang melakukan penelitian (Skripsi) dengan judul **“pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa clearance in/out kapal kontainer MV.Ever Boomy melalui sistem inaportnet di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya”**.

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Sebagai upaya Saya dalam keberhasilan penelitian ini, dimohon Bapak/ Ibu dapat berpartisipasi dengan memberikan penilaian melalui kuesioner ini sesuai dengan pengetahuan serta pengalaman Bapak/ Ibu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa clearance in/out di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya

Semoga atas partisipasi Bapak/ Ibu dapat bermanfaat dalam penelitian ini demi tercapainya kepentingan tujuan penelitian ini dilakukan. Atas perhatian dan partisipasinya Saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Ludviadi Mei Firman

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

a. Petunjuk Pengisian :

Pada pertanyaan-pertanyaan di bawah ini, berilah tanda centang (√) pada jawaban yang Bapak/ Ibu pilih sesuai dengan kondisi Bapak/ Ibu dari setiap pernyataan yang tersedia.

1. Nama Lengkap :

2. Email :

b. Demografi

1. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

2. Pengalaman Kerja: < 1 Tahun

1 – 3 Tahun

3 – 5 Tahun

> 5 Tahun

3. Usia : < 25 Tahun
- 25 - 34 Tahun
- 35 – 44 Tahun
- > 45 tahun

c. Petunjuk pengisian keusioner :

Bacalah dengan teliti sebelum menjawab. Tidak ada yang benar atau salah dan jawaban anda dijaga kerahasiaannya.

Isilah pertanyaan berikut ini yang paling sesuai dengan pendapat anda berdasarkan pilihan berikut ini:

Keterangan :

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Bukti Fisik (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kerapian area clearance in/out di PT.					

	Evergreen Shipping Agency Surabaya					
2	Fasilitas fisik di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya mendukung kelancaran proses clearance in/out.					
3	Peralatan dan teknologi yang modern di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya mempengaruhi efisiensi proses clearance in/out.					
4	Saya mudah mengidentifikasi informasi yang diperlukan selama proses clearance in/out berkat identifikasi yang jelas di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya.					
5	Tampilan visual profesional dari staf dan petugas di PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya meningkatkan pengalaman selama proses clearance in/out.					

Reliabilitas (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.					
2	Informasi yang diberikan oleh pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu akurat dan tepat waktu.					
3	Layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet mampu menangani perubahan jadwal atau kondisi darurat dengan baik.					
4	Layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet memiliki rekam jejak pemberian layanan tanpa gangguan yang signifikan.					
5	Respon dan tanggapan dari pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy					

	melalui sistem Inaportnet selalu konsisten dan responif.					
--	--	--	--	--	--	--

Daya Tangkap (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet mampu mengatasi volume lalu lintas kapal kontainer dengan efektif.					
2	Waktu tunggu dalam pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu masuk akal dan efisien.					
3	Pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu didukung oleh jumlah petugas dan staf yang memadai.					
4	Sistem manajemen kapasitas dalam pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet berjalan dengan efektif.					
5	Proses untuk mengatur antrian dan distribusi pekerjaan dalam pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu terorganisir dengan baik.					

Jaminan (X4)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya memberikan garansi terhadap kelancaran dan kualitas layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					
2	Terdapat kebijakan dan prosedur yang jelas untuk penyelesaian masalah terkait layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever					

	Boomy melalui sistem Inaportnet.					
3	PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya memiliki kemampuan untuk mengatasi gangguan atau hambatan yang mungkin terjadi dalam layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					
4	Batasan layanan dan tanggung jawab dalam pelayanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu jelas bagi pengguna jasa.					
5	PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya bersedia memberikan kompensasi atau perbaikan jika terjadi masalah dalam layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					

Empati (X5)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Staf layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu menunjukkan sikap ramah dan keramahan kepada pengguna jasa.					
2	Staf layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet memiliki kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan individu pengguna jasa.					
3	Staf layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet merespon dengan cepat dan penuh perhatian terhadap permintaan pengguna jasa.					
4	Staf layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu mengambil inisiatif untuk memberikan solusi yang sesuai terhadap masalah atau permintaan pengguna jasa.					
5	Staf layanan Clearance In/Out kapal MV.					

	Ever Boomy melalui sistem Inaportnet selalu berkomunikasi dengan jelas dan informatif kepada pengguna jasa.					
--	---	--	--	--	--	--

Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan proses clearance yang dilakukan untuk kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan staf dalam layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					
3	Saya merasa puas dengan kejelasan dan informasi yang diberikan terkait layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					
4	Saya merasa percaya terhadap janji dan garansi pelayanan yang diberikan oleh PT. Evergreen Shipping Agency Surabaya terkait layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					
5	Saya merasa puas dengan penanganan masalah atau keluhan yang saya sampaikan terkait layanan Clearance In/Out kapal MV. Ever Boomy melalui sistem Inaportnet.					

Lampiran 4 Output Olah Data SPSS V.25

1. Frekuensi Identitas Responden

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	

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	

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	

2. Frekuensi jawaban responden

Bukti Fisik (X1)

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	

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	

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	

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	

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	

Reliabilitas (X2)

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

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	

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	

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	

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	

Daya Tangkap (X3)

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	

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	

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	

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	

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	

Jaminan (X4)

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	

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	

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	

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

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

Empati (X5)

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

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

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

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

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

Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out (Y)**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

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

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

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

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

3. Analisis kuantitatif

Uji validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.511**	.537**	.388**	.324**	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X1.2	Pearson Correlation	.511**	1	.751**	.517**	.397**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X1.3	Pearson Correlation	.537**	.751**	1	.592**	.420**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X1.4	Pearson Correlation	.388**	.517**	.592**	1	.651**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X1.5	Pearson Correlation	.324**	.397**	.420**	.651**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.701**	.798**	.833**	.818**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.455**	.523**	.414**	.396**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X2.2	Pearson Correlation	.455**	1	.571**	.391**	.331**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125

X2.3	Pearson Correlation	.523**	.571**	1	.527**	.412**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X2.4	Pearson Correlation	.414**	.391**	.527**	1	.346**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X2.5	Pearson Correlation	.396**	.331**	.412**	.346**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.767**	.723**	.810**	.731**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.468**	.382**	.351**	.366**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X3.2	Pearson Correlation	.468**	1	.549**	.487**	.431**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X3.3	Pearson Correlation	.382**	.549**	1	.481**	.535**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X3.4	Pearson Correlation	.351**	.487**	.481**	1	.565**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X3.5	Pearson Correlation	.366**	.431**	.535**	.565**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.722**	.780**	.750**	.762**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

N	125	125	125	125	125	125
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.489**	.503**	.360**	.503**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X4.2	Pearson Correlation	.489**	1	.578**	.610**	.650**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X4.3	Pearson Correlation	.503**	.578**	1	.749**	.568**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X4.4	Pearson Correlation	.360**	.610**	.749**	1	.575**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X4.5	Pearson Correlation	.503**	.650**	.568**	.575**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.705**	.821**	.854**	.829**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	-.002	-.040	-.051	-.018	.239**
	Sig. (2-tailed)		.981	.661	.572	.841	.007
	N	125	125	125	125	125	125
X5.2	Pearson Correlation	-.002	1	.695**	.707**	.624**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.981		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125

X5.3	Pearson Correlation	-.040	.695**	1	.726**	.574**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.661	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X5.4	Pearson Correlation	-.051	.707**	.726**	1	.625**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.572	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
X5.5	Pearson Correlation	-.018	.624**	.574**	.625**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.841	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.239**	.851**	.829**	.848**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.445**	.422**	.427**	.396**	.716**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Y2	Pearson Correlation	.445**	1	.542**	.546**	.528**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Y3	Pearson Correlation	.422**	.542**	1	.520**	.574**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Y4	Pearson Correlation	.427**	.546**	.520**	1	.792**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125
Y5	Pearson Correlation	.396**	.528**	.574**	.792**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.716**	.779**	.763**	.831**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

N	125	125	125	125	125	125
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	5

X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

X5

Reliability Statistics

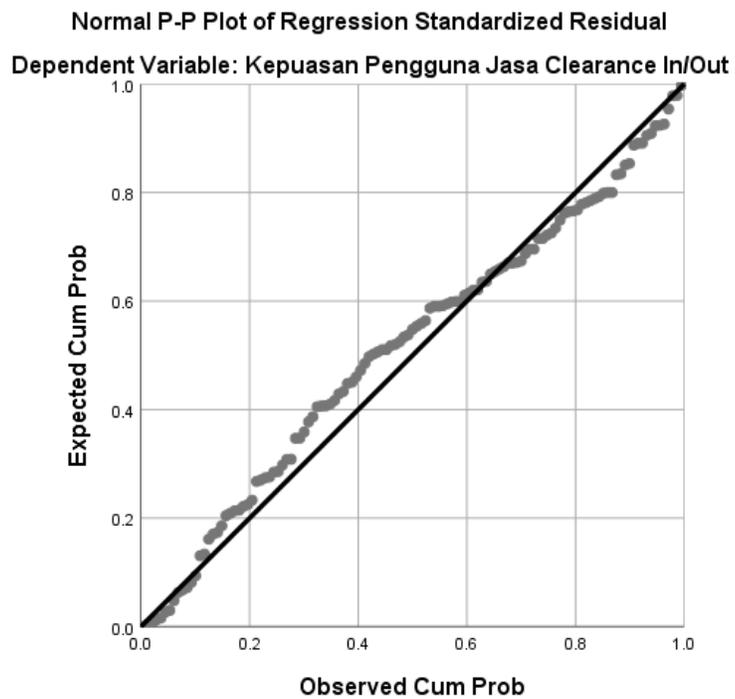
Cronbach's Alpha	N of Items
.762	5

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

Grafik normalitas



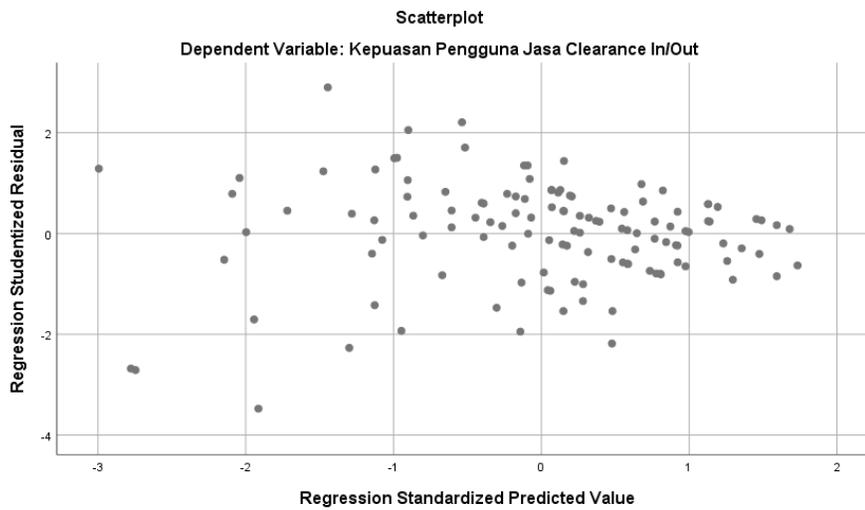
Kolmogorov

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.

Scatterplot



Multikolinearitas

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

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.036	2.909		5.512	.000		
	Bukti Fisik	.092	.134	.063	.686	.494	.552	1.810
	Reliabilitas	.186	.154	.136	2.212	.228	.368	2.719
	Daya Tangkap	.056	.168	.039	2.334	.739	.350	2.858
	Jaminan	.140	.142	.096	1.982	.328	.490	2.040
	Empati	.580	.064	.651	9.113	.000	.912	1.096

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

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

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

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