

**PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN
KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN
ARUS *CONTAINER* DI DEPO
PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS SURABAYA**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH :

Nama : Dora Merciana
NIM : 16.1011387
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing I : Drs. Mudayat, MM
Pembimbing II : Soedarmanto, SE, MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN (STIAMAK) BARUNAWATI
SURABAYA**

2020

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dora Merciana

NIM : 161011387

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Moda Transportasi Darat Dan Kualitas Layanan
Jasa Terhadap Kelancaran Arus *Container* Di Depo
PT Berkah Multi Cargo Logistics Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.

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

Penulis,

(Dora Merciana)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS *CONTAINER* DI DEPO PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS SURABAYA

DISUSUN OLEH:

NAMA : DORA MERCIANA
NIM : 16.1011387

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

DEWAN PENGUJI

KETUA : JULI PRASTYORINI, S.Sos., MM (.....)

SEKRETARIS : Drs. MUDAYAT, MM (.....)

Mengetahui,

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA

Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, M.Sc

NIDN : 883290019

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN
KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN
ARUS *CONTAINER* DI DEPO
PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : DORA MERCIANA

NIM : 16.1011387

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Menyetujui,

**DOSEN PEMBIMBING I,
Tanggal....**

**Drs. MUDAYAT, MM.
NIDN : 0722017004**

**DOSEN PEMBIMBING II,
Tanggal....**

**SOEDARMANTO, SE. MM.
NIDN : 0322036902**

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI

**SOEDARMANTO, SE. MM.
NIDN : 0322036902**

**STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
KETUA**

**Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, M.Sc.
NIDN : 883290019**

ABSTRAKSI

NAMA : DORA MERCIANA
NIM : 16.1011387
JUDUL : “PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS *CONTAINER* DEPO PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS SURABAYA”

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis 2020

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

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

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, kesehatan dan karuniaNya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas skripsi ini yang berjudul “PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO PT. BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS SURABAYA”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Penyelesaian skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Bapak dan Ibu :

1. Dr. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi, M.Sc selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
2. Soedarmanto, SE, MM selaku Ketua Program Studi.
3. Nur Widyawati, S.Si., SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Dosen – dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Pimpinan, Staff, dan Karyawan pada PT.Berkah Multi Cargo Logistics yang telah memberikan ijin dan bantuan bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Kepada kedua orang tua kami yang senantiasa mendoakan kami dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman – teman angkatan 2016 atas dorongan dan motivasinya.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

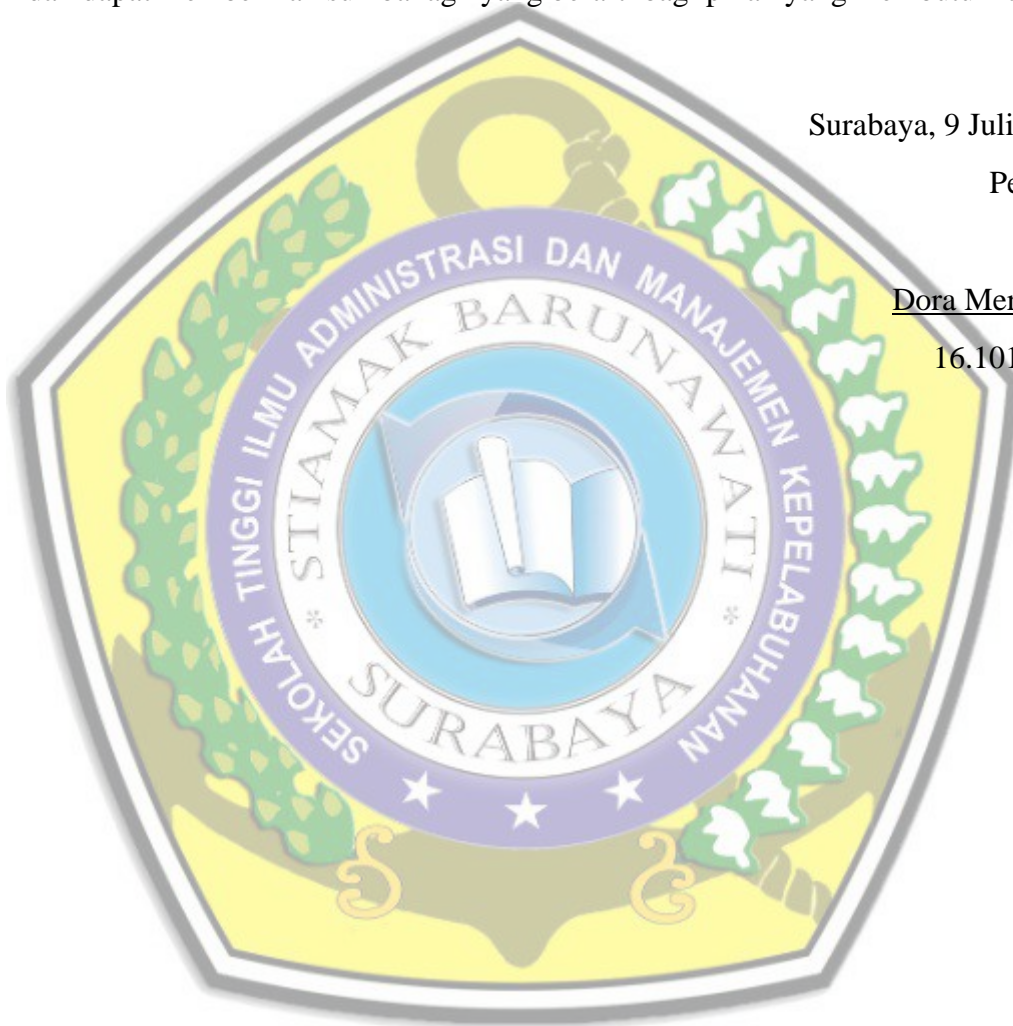
Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbanagn yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 9 Juli 2020

Penulis

Dora Merciana

16.1011387



PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS *CONTAINER* DI DEPO PT. BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS

Oleh:

Dora Merciana

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN (STIAMAK) BARUNAWATI SURABAYA

Jl. Perak Barat 173 Surabaya

E-mail : [dorameriana337@gmail.com](mailto:doramerciana337@gmail.com)

ABSTRAK

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

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

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

DAFTAR ISI

Lembar pernyataan	ii
Lembar pengesahan.....	iii
Lembar persetujuan	iv
Abstraksi	v
Kata pengantar	vi
Daftar isi	vii
Daftar gambar	xi
Daftar tabel	xii
Daftar lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penyusunan Skripsi	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Moda Transportasi	7
2.1.1 Klasifikasi Moda Transportasi	7
2.1.2 Manfaat Transportasi	8
2.1.3 Indikator Transportasi.....	10
2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.2.1 Indikator Pengukuran Kualitas Layanan Publik	11
2.2.2 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Manfaat Kualitas	15
2.2.3 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.3 Jasa	17

2.3.1	Karakteristik Jasa	17
2.3.2	Klasifikasi Jasa	18
2.4	Kelancaran Arus	19
2.4.1	Indikator yang Mempengaruhi Kelancaran arus Container	19
2.5	Pengertian Petikemas (<i>Container</i>)	20
2.5.1	Jenis Petikemas	21
2.5.2	Ukuran Petikemas	21
2.5.3	Tata Cara Peletakan <i>Container</i> di Lapangan Penumpukan	22
2.5.4	Kategori dan Status Petikemas (<i>Container</i>).....	22
2.6	Pengertian Depo	23
2.7	Hubungan Antar Variabel	23
2.7.1	Hubungan Moda Transportasi Darat (X_1) terhadap Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y)	23
2.7.2	Hubungan Kualitas Layanan Jasa (X_2) Terhadap Kelancaran Arus (Y).....	24
2.7.3	Hubungan Moda Transportasi Darat (X_1) dan Kualitas Layanan Jasa (X_2) terhadap Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y).....	25
2.8	Penelitian Terdahulu	25
2.9	Kerangka Pemikiran.....	30
2.10	Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	32
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Jenis dan Sumber Data	37
3.5.1	Jenis Data	37

3.5.2 Sumber Data.....	37
3.6 Model dan Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Analisis Deskriptif	38
3.6.2 Uji Validitas.....	38
3.6.3 Uji Reabilitas	39
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7 Analisis Linier Regresi Berganda	41
3.7.1 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Berganda	42
3.7.2 Pengujian Hipotesis	43

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	47
4.1.4 Bisnis Utama (Core Business).....	53
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.2.3 Uji Data	66
4.3 Pembahasan	80
4.3.1 Hubungan Moda Transportasi Darat (X_1) Terhadap Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y)	80
4.3.2 Hubungan Kualitas Layanan Jasa (X_2) Terhadap Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y)	81
4.3.3 Hubungan Moda Transportasi Darat (X_1) dan Kualitas Layanan Jasa (X_2) Terhadap Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y). ..	82

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

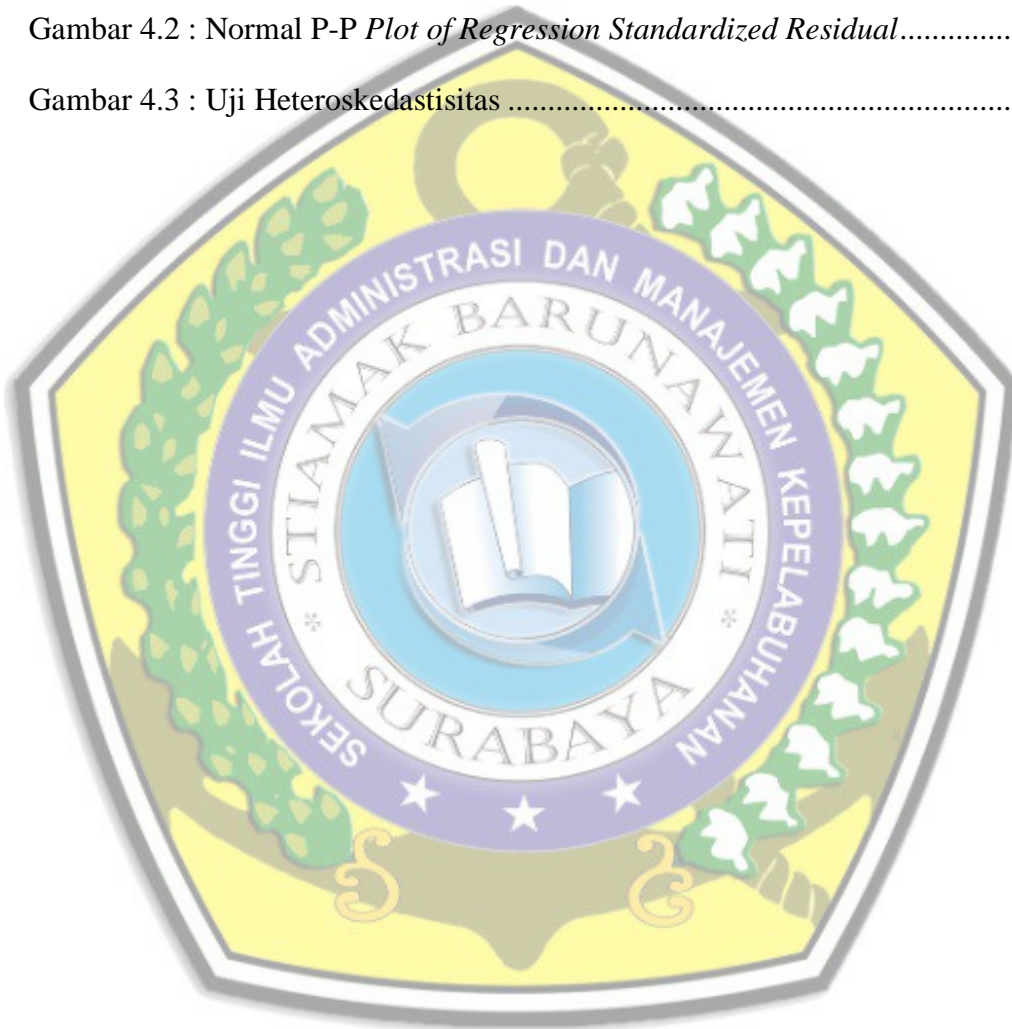
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA86
LAMPIRAN88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 : Bentuk Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 : Normal P-P <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	71
Gambar 4.3 : Uji Heteroskedastisitas	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Peneliti Terdahulu	25
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 : Alternatif Jawaban Angket.....	35
Tabel 3.3 : Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan usia.....	54
Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4.3: Distribusi Frekuensi Penelitian Responden Terhadap Variabel Moda Transportasi Darat(X_1)	55
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Penelitian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jasa (X_2).....	59
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Penelitian Responden Terhadap Variabel Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y).....	63
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Moda Transportasi Darat (X_1).....	67
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Jasa (X_2).....	68
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kelancaran Arus <i>Container</i> (Y).....	69
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.10 : <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	72
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.12 : Hasil Uji Linieritas	75

Tabel 4.13 : Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.14 : Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05.....	78
Tabel 4.15 : Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R ²	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penelitian Perusahaan	87
Lampiran 2 : Koesioner	88
Lampiran 3 : Data Tabulasi	94
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik	109
Lampiran 7 : Regresi Linier Berganda	113
Lampiran 8 : Hasil Uji T (Parsial)	114
Lampiran 9 : Hasil Uji F (Simultan)	116
Lampiran 10 : Koefisien Determinasi Berganda	116
Lampiran 11 : Hasil Pengisian Koesioner	118
Lampiran 12 : Foto Kegiatan Penelitian	121





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perdagangan skala nasional maupun internasional, transportasi merupakan alat yang sangat penting untuk menunjang kelancaran arus barang. Untuk menunjang kegiatan transportasi, penerapan sistem pengangkutan menggunakan peti kemas sangat berpengaruh besar terhadap kelancaran arus barang.

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

Kegiatan Transportasi merupakan kegiatan mengangkut atau memindahkan muatan (barang dan penumpang) dari suatu tempat ke tempat lain, yang sangat vital bagi perekonomian dan pembangunan serta fasilitas penunjang (*supporting facility*) terhadap pengembangan dan pertumbuhan sektor lain. Transportasi merupakan permintaan dan penawaran jasa. Permintaan jasa dapat digunakan untuk pemindahan barang atau manusia dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. Permintaan jasa transportasi ini akan timbul apabila ada hal-hal di balik permintaan.

Sistem transportasi intermoda belum dapat berjalan dengan baik karena akses transportasi dari sentra produksi ke pelabuhan belum dapat berjalan lancar yang disebabkan belum optimalnya infrastruktur. Kondisi itu menyebabkan kualitas pelabuhan menjadi rendah dan tarif jasa menjadi mahal, Hasil yang di peroleh menunjukkan bahwa transportasi multimoda ntermoda, khususnya kombinasi antara moda jalan dan moda *trucking* yang memberikan

transportasi barang yang lebih efisien dan sangat mungkin, sehingga merupakan pilihan yang terbaik bagi provinsi Aceh Darussalam (Sofyan M. Saleh et al, 2010).

Kesiapan moda transportasi darat memiliki pengaruh positif terhadap kelancaran arus container dalam kajian ini adalah kondisi perusahaan mempersiapkan dengan baik alat angkut atau moda transportasi agar kegiatan perpindahan barang sampai ke tempat tujuannya tepat waktu.

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

Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja (Robinns, 2013).

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

Dalam melaksanakan proses penumpukan dan pengiriman tidak sesuai yang diharapkan oleh Depo PT. Berkah Mukti Cargo logistics dikerenakan sering terjadi tunggu muatan (*waiting charge*) sehingga

menyebabkan *waiting truck /unit reach stacker* dan *forklift* kegiatan di depo Permenhub No. PM 83 Tahun 2016 tentang beberapa hal yang selalu diperhatikan yaitu penumpukan petikemas (*stacking container*), pengiriman (*delivery*), pemuatan (*stuffing*), pembongkaran (*stripping*) (*lift on –lift off*) (*lolo*) serta kegiatan lain yang mendukung kelancaran penanganan petikemas isi (*full*) dan kosong (*empty*) yang mengalami kelambatan atau tidak sesuai yang diharapkan oleh depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics, kejadian tersebut dikarenakan kondisi infrastruktur yang dilalui *head truck* masih dalam proses, karyawan atau tenaga kerja di depo tersebut masih sangat kurang.

Bagian operasional lapangan masih sedikit, kondisi moda transportasi darat (*head truck*) dari perusahaan sendiri sangat baik karena masih baru namun jumlahnya masih sedikit untuk *trucking* dari pihak pelayaran dalam keadaan berbeda beda ada yang sudah tua maupun baru, untuk melakukan kegiatan pengangkutan dan pengiriman petikemas serta terbatasnya olah gerak *head truck* di dalam lapangan penumpukan petikemas (CY) dikarenakan sempitnya lapangan penumpukan, sehingga terjadi antrian yang menyebabkan kemacetan.

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

kegiatan ekspor-impor juga berperan sebagai memperlancar *flow* atau arus lalu lintas dalam menanggulangi kemacetan.

Berdasarkan uraian yang telah diberikan tersebut di atas maka perlu ditulis suatu kajian tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kelancaran arus *container*, adapun variabel yang akan diteliti adalah: "Pengaruh Moda Transportasi Darat dan Kualitas layanan Jasa. Selanjutnya kita akan menganalisis variabel-variabel tersebut apakah memiliki pengaruh terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Apakah variabel moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa berpengaruh secara simultan terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics ?
2. Apakah variabel moda transportasi darat berpengaruh secara parsial terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics ?
3. Apakah variabel kualitas layanan jasa berpengaruh secara parsial terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan seberapa berpengaruh " Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kelancaran Arus *Container* yang ada di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics " kelancaran Arus dipilih karena peningkatan akan membawa kemajuan bagi perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan di atas maka dapat diajukan tujuan penelitiannya yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara variabel moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial variabel moda transportasi darat, terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial variabel kualitas layanan jasa terhadap kelancaran arus *container* Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Untuk Kepentingan Ilmiah
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia maritim khususnya di bidang kepelabuhanan dan memberikan informasi yang dapat digunakan oleh peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dalam penelitian yang sama.
2. Manfaat Untuk Kepentingan Terapan
Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen tempat peneliti mengadakan penelitian, dalam menganalisis pengaruh atribut moda transportasi darat dan kualitas layanan terhadap kelancaran arus petikemas (*Container*) PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

1.6 Sistematika Penyusunan Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan berpedoman pada sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan mengenai topik latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini dijelaskan mengenai landasan teori, penelitian sebelumnya, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan mengenai kerangka konseptual, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, batasan dan asumsi penelitian, jenis dan sumber data, model dan teknik analisis, batasan istilah, alur kerangka berpikir.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dilakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan dengan mendasarkan pada teori-teori yang ada diharapkan dengan analisis tersebut, permasalahan yang terjadi dalam perusahaan dapat dipecahkan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan akhir dari penyusunan skripsi, yang menguraikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan memberikan penjelasan secara singkat dari hasil analisis data sedangkan saran-saran yang disampaikan oleh penulis memiliki tujuan positif yaitu memberikan masukan atau input bagi manajemen perusahaan dalam mengatasi masalah-masalah yang ada.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Moda Transportasi

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

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

Terdapat Unsur-unsur transportasi menurut Nasution dalam Ardiansyah (2015), meliputi :

1. Ada muatan yang diangkut;
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutnya;
3. Ada jalanan/jalur yang dapat dilalui;
4. Ada terminal dan terminal tujuan;
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

2.1.1 Klasifikasi Moda Transportasi

Menurut Miro (2012) Klasifikasi yang dapat menunjang Transportasi ditinjau dari empat unsur yaitu:

1. Jalan

Jalan merupakan suatu kebutuhan yang paling esensial dalam transportasi tanpa adanya jalan tidak mungkin disediakan jasa transportasi bagi penggunaannya. Jalan ditujukan dan disediakan sebagai basis bagi alat angkutan untuk bergerak dari tempat asal;

2. Alat angkutan

Kendaraan dan alat angkutan pada umumnya merupakan unsur transportasi yang paling penting. Perkembangan dan kemajuan jalan dan alat angkutan merupakan dua unsur yang saling memerlukan atau saling berkaitan dengan yang lain. Alat angkutan ini dapat dibagi dalam jenis – jenis alat angkutan jalan darat, alat angkutan jalan air dan alat angkutan jalan udara. Alat angkutan jalan darat berupa gerobak, pedati, sepeda, sepeda motor, mobil, bus. Truk, kereta api;

3. Tenaga penggerak

Yang dimaksud dengan tenaga penggerak tenaga atau energi yang digunakan untuk menggerakkan alat angkutan tersebut. Untuk keperluan ini dapat digunakan tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, batubara, BBM, tenaga diesel, tenaga listrik;

4. Terminal

Terminal adalah tempat dimana suatu perjalanan transportasi dimulai maupun berhenti atau berakhir sebagai tempat tujuannya. Karena itu di terminal disediakan fasilitas pelayanan penumpang. Bongkar muat dan penyimpanan barang. Terlebih lagi untuk terminal yang dibuat seperti stasiun kereta api, stasiun bus, bandara udara dan pelabuhan. Sehubungan dengan keempat unsur transportasi tersebut maka transportasi dapat diklasifikasikan dari sudut jalan atau permukaan jalan yang digunakan, alat angkutan yang dipakai dan tenaga penggerak yang digunakan.

2.1.2 Manfaat Transportasi

Menurut Andriansyah (2015) manfaat transportasi ini dapat dibagi menjadi empat (4). Beberapa manfaat transportasi ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Ekonomi

Seperti kita ketahui bahwa sebagian besar kegiatan atau aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh manusia itu membutuhkan transportasi

dalam memindahkan manusia, hewan, serta barang. Artinya, Tiap-tiap transaksi ekonomi yang terjadi itu melibatkan bisnis jasa angkutan. Tanpa adanya jasa transportasi tersebut maka kegiatan atau aktivitas ekonomi itu akan berjalan sangat lambat, atau juga bahkan bisa jadi lumpuh;

2. Manfaat Bagi Sosial

Manusia ini merupakan makhluk sosial yang selalu membutuhkan antara satu sama lainnya. Dengan adanya transportasi ini maka akan memudahkan didalam berinteraksi satu sama lain. Adapun manfaat transportasi bagi sosial diantaranya sebagai berikut :

Mempercepat proses perpindahan manusia dari 1 (satu) tempat ke tempat lainnya. Memudahkan pada proses pertukaran informasi dari tiap-tiap daerah. Menjadi sarana pelayanan bagi seluruh masyarakat, baik itu perorangan atau juga kelompok. Membuka peluang bisnis pada bidang jasa angkutan atau juga perjalanan;

3. Manfaat untuk Kewilayahan

Indonesia sendiri terdiri dari banyak pulau sehingga dari hal tersebut dibutuhkanlah alat transportasi supaya dapat menjangkau tiap-tiap daerah di negara ini. Itulah sebabnya mengapa pembangunan prasarana guna transportasi (jalan raya serta tol laut) tersebut sangat dibutuhkan supaya daerah-daerah yang berada di pedalaman juga dapat dijangkau dengan mudah sehingga dari hal tersebut proses pemenuhan berbagai kebutuhan pada daerah iut juga dapat dilakukan dengan cepat.

a. Manfaat Secara Politis

Transportasi ini juga memiliki manfaat secara politis, khususnya di Indonesia. Dibawah ini merupakan beberapa manfaat transportasi secara politis diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mempersatukan tiap-tiap wilayah Indonesia;
- 2) Meningkatkan keamanan negara Indonesia;
- 3) Memudahkan didalam perluasan pelayanan bagi masyarakat;

- 4) Memudahkan dalam mengakses tempat-tempat tertentu, termasuk pada saat terjadi bencana.

2.1.3 Indikator Transportasi

Marie Thynell (2011) seorang pakar transportasi dari University of Gothenburg Swedia menyatakan ada 6 indikator untuk mengevaluasi apakah sistem transportasi publik di suatu kota/negara telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

1. Aksesibilitas (*Accessibility*). Aksesibilitas adalah tingkat kemudahan untuk mencapai suatu tujuan lokasi, yang menjadi ukuran adalah jarak, waktu tempuh, kapasitas kendaraan, frekuensi pelayanan, kemudahan cara pembayaran, kelengkapan dan kualitas dari fasilitas yang tersedia;
2. Mobilitas (*Mobility*). Pengguna jasa transportasi publik mudah melakukan pergerakan atau mudah melakukan alih tempat;
3. Ketersediaan (*Availability*). Kesiapan sarana transportasi publik untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan;
4. Ketepatan (*Appropriateness*). Kesesuaian dengan kebutuhan sehingga penumpang merasa nyaman saat melakukan perjalanan;
5. Keandalan (*Reliability*). Layanan transportasi publik harus dapat diprediksi sesuai jadwal yang tersedia. Perubahan layanan segera diinformasikan ke pengguna jasa;
6. Keselamatan (*Safety*). Penumpang terhindar dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan, dan lingkungan.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau dalam bahasa Inggris *Service quality (SQ)* adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Sebuah bisnis dengan kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi

kebutuhan pelanggan sementara sisanya secara kompetitif ekonomi. Peningkatan kualitas layanan juga dapat meningkatkan daya saing ekonomi. Menurut Ibrahim dalam Herdiyansyah (2011) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimensi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

2.2.1 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan public yang diberikan aparatur pemerintah, maka diperlukan kriteria dimensi kualitas layanan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Herdiyansyah (2011).

Kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari penjelasan apa saja indikator – indikator pengukurannya antara lain:

1. Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tatacara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
 - c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan..
2. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4. Efisien, kriteria ini mengandung arti :
 - a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintahan lain yang terkait.
5. Ekonomi, kriteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran;
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan dan merata, kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat;
7. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
8. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
 - a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
 - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan;
 - c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat;

- d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerimapelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Penggunaan perangkat - perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml *et. Al* dalam Harridyansyah (2011) mengatakan bahwa:

Servqual is an empirically derived method that may be a serviceorganization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of targetcustomers. These measured-perceptions of servise quality for theorganization that is "excellent". The resulting gap analisys may then beused as a driver for servise quality improvement."

Kualitas layanan merupakan metode yang diperoleh secara empiris yang mungkin sebuah organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di perusahaan atau pun tempat lain yang memberikan pelayanan kepada *customernya*.

Metode ini melibatkan pengembangan pemahaman tentang kebutuhan pelayanan yang dirasakan dari target pelanggan. Ini diukur-persepsi kualitas *service* untuk organisasi yang "sangat baik". *The analisys gap* yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai *driver* untuk peningkatan kualitas pelayanan."

Servqual merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu bisnis usaha yang sangat diperlukan demi citra usaha atau perusahaan menjadi baik .

2.2.2 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) bahwa aspek dalam kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Reliabilitas terdapat dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan dapat dipercaya (*dependability*). Ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya dengan benar sejak awal, memenuhi janji dengan akurat dan handal (misal menyampaikan jasa sesuai jadwal yang telah disepakati), menyimpan data, dan mengirim tagihan dengan benar;
2. Responsivitas atau daya tanggap adalah kesediaan dan kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa dengan cepat. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu bekerja, pengiriman slip transaksi dengan cepat, kecepatan dalam menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan dengan cepat;
3. Kompetensi adalah penguasaan keterampilan dan pengetahuan untuk dapat menyampaikan jasa sesuai kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya yaitu pengetahuan dan keterampilan karyawan, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi;
4. Akses meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Ini berarti lokasi fasilitas mudah dijangkau, waktu menunggu tidak lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (misal telepon, surat, email), dan jam operasional nyaman;
5. Kesopanan meliputi sikap santun, respek dan keramahan karyawan kontak (misal *customer service*, bell person, dan operator telepon);
6. Komunikasi adalah menyampaikan informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan saran, keluhan pelanggan. Termasuk penjelasan mengenai layanan yang ditawarkan, *trade-off* antara jasa dan biaya, dan proses penanganan masalah yang mungkin timbul;

7. Kredibilitas merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya. Ini mencakup nama dan reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, dan interaksi dengan pelanggan;
8. Keamanan adalah bebas dari bahaya dan resiko. Termasuk kewanamanan secara fisik, finansial, privasi, dan kerahasiaan;
9. Kemampuan Memahami Pelanggan adalah berupaya memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular;
10. Bukti Fisik meliputi tampilan fisik, peralatan dan bahan komunikasi perusahaan (contoh kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

2.2.3 Manfaat Kualitas

Menurut Edvardsson dalam Tjiptono dan Chandra (2011), produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda-beda:

- a. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi;
- b. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*;
- c. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya, dan modal yang digunakan. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer – driven* yang akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Jika kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin.

Manfaat superior ini meliputi :

- 1) Loyalitas pelanggan yang besar;
- 2) Pangsa pasar lebih besar;
- 3) Harga saham yang tinggi;
- 4) Harga jual produk / jasa lebih tinggi;
- 5) Produktivitas yang lebih besar.

2.2.4 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2013) keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud / Fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan;
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi;
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas;
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*);

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.3 Jasa

Secara umum jasa adalah pemberian suatu tindakan atau kinerja yang kasat mata dari satu pihak ke pihak lainnya. Secara bersamaan jasa dikonsumsi pada kedua pihak dimana interaksi pemberi jasa dan yang menerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Ratih Hurriyati (2013) mendefinisikan jasa ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

2.3.1 Karakteristik Jasa

Menurut Payne dalam Jasfar (2012) karakteristik jasa yaitu sebagai berikut:

1. Tidak berwujud.

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud. Artinya, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan/dicipi, atau disentuh, seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang;

2. Tidak dapat dipisahkan.

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Artinya, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya sehingga konsumen melihat dan ikut “ambil bagian” dalam proses produksi tersebut;

3. Heterogenitas.

Jasa merupakan variabel nonstandard dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh

interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut;

4. Tidak tahan lama.

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, di mana konsumen membeli jasa tersebut.

2.3.2 Klasifikasi Jasa

Jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria-kriteria. Dalam buku Fandy Tjiptono (2013) melakukan klasifikasi lima kriteria, yaitu :

1. Berdasarkan sifat tindakan jasa;
2. Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (*tangible actions* dan *intangible action*), sedangkan sumbu horisontalnya adalah penerima jasa (manusia dan benda);
3. Berdasarkan hubungan dengan pelanggan;
4. Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri dari atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (hubungan keanggotaan dan tak ada hubungan formal), sedangkan sumbu horisontalnya adalah sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan dan penyampaian diskret);
5. Berdasarkan tingkat customization dan *judgment*;
6. Dalam penyampaian jasa Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan tingkat customization 26 karakteristik jasa (tinggi dan rendah), sedangkan sumbu horisontalnya adalah tingkat *judgment* yang diterapkan oleh *contact personnel* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan industrial (tinggi dan rendah);
7. Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa;

8. Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak (permintaan puncak dapat melampaui penawaran), sedangkan sumbu horisontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu (tinggi dan rendah);
9. Berdasarkan metode penyampaian jasa Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa (pelanggan mendatangi perusahaan jasa; perusahaan jasa mendatangi pelanggan; serta pelanggan dan perusahaan jasa melakukan transaksi melalui surat atau media elektronik), sedangkan sumbu horisontalnya adalah ketersediaan outlet jasa (*single site* dan *multiple sites*).

2.4 Kelancaran Arus

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

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

2.4.1 Indikator yang Mempengaruhi Kelancaran arus Petikemas

Menurut Adi candra, 2012 ada beberapa faktor yang berpengaruh dalam kelancaran arus di pelabuhan yaitu :

1. Armada

Dalam kegiatan pembongkaran sering terjadi keterlambatan armada (*Waiting Truck*) akibat kemacetan ataupun mengalami mogok di jalan. Maka dengan kejadian tersebut dapat menghambat kelancaran arus petikemas yang akan dimuat atau dibongkar dari dan ke atas kapal yang berdampak pada penutupan produktifitas yang dikarenakan usia kendaraan yang sudah tua dan sering mengalami kerusakan.

2. Kinerja Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)

Kinerja TKBM sangat berpengaruh pada kelancaran arus petikemas karena dengan tidak maksimalnya kinerja TKBM dapat menghambat kelancaran arus petikemas.

3. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia juga dapat mempengaruhi kelancaran arus petikemas, karena untuk kelancaran suatu operasional dibutuhkan sumber daya manusia yang ahli, handal, bermutu, dan siap bekerja keras agar kelancaran operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, apabila operasional suatu perusahaan berjalan dengan lancar maka kelancaran suatu barang yang keluar masuk perusahaan juga berjalan lancar.

2.5 Pengertian Petikemas (*Container*)

Disebutkan dalam Peraturan General Manager PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Nomor PER.2/05.9101/TPR-2015 tentang pengertian petikemas.

Petikemas adalah peti berbentuk empat persegi panjang yang dirancang khusus dengan ukuran terbuat dari besi maupun aluminium serta memiliki pintu disalah satu sisinya serta dapat digunakan berulang kali juga digunakan sebagai tempat untuk menyimpan sekaligus mengangkut muatan

yang ada didalamnya dan telah ditetapkan berdasarkan *standar International for Standarization Organisation (ISO)*.

2.5.1 Jenis Petikemas

Disebutkan dalam Buku Manajemen Perusahaan Pelayaran (2012) bahwa petikemas (*container*) dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. *General Cargo Container* atau *General Cargo Purpose (GP)* untuk muatan umum;
2. *Spesial Ventilated Container (SVC)* untuk muatan yang berkeringat/basah, bau atau mudah rusak;
3. *Open Top/Side Container (OT/OS)* dibuat dari *steel* untuk alat berat, mesin, traktor, dan sebagainya. Dimasukkan dari atas dengan menggunakan derek;
4. *Flat Rack Container (RFC)*, untuk mesin – mesin atau alat berat dan sebgainya yang mungkin memakan ruang lebih dari ukuran 20' atau 40', berlantai dasar kuat dan kokoh;
5. *Dry Bulk Container(DBC)*, untuk muatan Curah;
6. *Tnk Container (TC)*, Tangki dilindungi rangka besi untuk muatan cair /gas;
7. *Refrigerated Container (RC)*, bermesin pendingin untuk pendingin digunakan untuk buah – buahan, daging dan sebagainya.

2.5.2 Ukuran Petikemas

Disebutkan dalam Buku Manajemen Perusahaan Pelayaran (2012) International Standart Organization (ISO) telah menetapkan ukuran–ukuran Petikemas. Panjang dan tinggi container dapat berubah–ubah sedangkan lebarnya tetap 8 *feet*. Panjang petikemas (*container*) antara lain 10',20',35',40',45'. Umumnya yang dipakai di indonesia yaitu 20' dan 40'. Satuan untuk *container* yaitu *Teu* (*Twenty equivalent unit*) atau *Feu* (*Fourty equivalent unit*).

2.5.3 Tata Cara Peletakan *Container* di Lapangan Penumpukan

Disebutkan dalam Buku Manajemen Perusahaan Pelayaran (2012) Seperti halnya di kapal yang memiliki penomoran *Bay*, *Row* dan *Tier*, maka di lapangan petikemas juga memiliki cara penomoran yaitu :

1. *Blok*, maksudnya adalah *blok* per kelompok , misalnya *blok* A,B,C dan seterusnya;
2. *Slot*, maksudnya adalah barisan memanjang dari satu *blok*, dengan penomoran seperti no. 01,02,03 dan seterusnya;
3. *Row*, maksudnya adalah barisan melintang dari *slot*, dengan penomoran seperti 1,2,3 dan seterusnya;
4. Sebagai contoh jika kode B02242, artinya petikemas berada di blok B, slot 02, Row 24 dan Tier 2.

2.5.4 Kategori dan Status Petikemas (*Container*)

Engkos dan Hananto Soewedo (2012) dalam buku Manajemen Perusahaan Pelayaran Menyebutkan Kategori dan status petikemas antara lain:

- a. Impor (I) petikemas yang direncanakan untuk dibongkar ; Ekspor (E) untuk dimuat, *Transshipment* (T) untuk diturunkan dan dinaikan lagi ke 2 carrier;
- b. *Restow* (R) peletakan perlu diatur lagi ke kapal untuk efisiensi space kapal : *Remained On Board* (ROB), petikemas yang tetap di kapal sama sekali tidak diturunkan ke terminal;
- c. *FCL* (*Full Container Load*) : muatan dalam satu petikemas hanya milik satu shipper atau consignee;
- d. *LCL* (*Less Container Load*) : Muatan dalam petikemas milik beberapa shipper atau consignee;
- e. *Empty Container* (MT) : Petikemas kosong dikumpulkan di depo MT untuk proses ekspor dan impor.

2.6 Pengertian Depo

Depo kontainer secara umum merupakan tempat penyimpanan kontainer atau peti kemas kosong (*empty container*), tempat pembersihan (*cleaning*), perbaikan (*repairing*) kontainer, serta tempat untuk pelaksanaan survei kontainer pada saat kontainer masuk maupun keluar. Fungsi depo kontainer adalah menyiapkan kontainer yang akan dipergunakan oleh para eksportir untuk kebutuhan ekspor barang dengan *standar Institute of International Container Lessors (IICL)*. Depo *container* memiliki peran penting dalam kegiatan perekonomian terutama kegiatan ekspor dan impor dalam memperlancar arus kontainer dan lalu lintas angkutan barang serta mengefisienkan jalur rantai pasok (*supply chain*), terutama dalam perdagangan internasional. Peran depo kontainer dalam sistem logistik nasional adalah mendukung efisiensi tata kelola dan tata niaga. Permenhub No. PM 83 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Depo Peti Kemas menyebutkan bahwa depo peti kemas berfungsi untuk kegiatan penyimpanan, penumpukan, pembersihan/pencucian, perawatan, perbaikan peti kemas, pemuatan (*stuffing*), pembongkaran (*stripping*), serta kegiatan lain yang mendukung kelancaran penanganan peti kemas isi (*full*) dan peti kemas kosong (*empty*).

2.7 Hubungan Antar Variabel

2.7.1 Hubungan Moda Transportasi Darat (X1) terhadap Kelancaran Arus Container (Y)

Menurut Salim 2011 Moda Transportasi adalah jenis atau bentuk (angkutan) yang digunakan untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Kesiapan moda transportasi darat didefinisikan sebagai kondisi perusahaan mempersiapkan dengan baik alat angkut atau moda transportasi agar kegiatan perpindahan barang sampai ke tempat tujuannya. Transportasi bermakna kegiatan

pemindahan barang (muatan) dan penumpang yang di selenggarakan dengan aman, selamat, terpadu, cepat, tepat jadwal, dan perencanaan (Lasse, 2014) . Dari kesiapan moda transportasi yang optimal tentunya akan meningkatkan kelancaran arus *container* perusahaan.

Seperti halnya dengan hasil penelitian terdahulu dari Yunus Evendi Kris Dia Musa, Benny Agus Setiono (2012) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, moda transportasi darat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kelancaran arus *container*. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa kegiatan operasional proses bongkar muat yang lancar untuk meningkatkan produktivitas kerja, memperlancar proses pengiriman barang/petikemas untuk mendapatkan profit yang besar demi kemajuan memperlancar proses pengiriman barang/petikemas untuk mendapatkan profit yang besar demi kemajuan perusahaan;

2.7.2 Hubungan Kualitas Layanan Jasa (X2) Terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Menurut kotler dalam Rusydi (2017) pada dasarnya Kelancaran arus proses bisnis suatu perusahaan tidak akan luput dari Kualitas layanan dari perusahaan itu sendiri. Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.

Seperti halnya dengan hasil penelitian terdahulu dari Alvi Rahmah, Muhammad Rizayani, Chaikuddin Chaliluddin (2018) Hasil penelitian. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan dikawasan pelabuhan perikanan samudra lampulo, Hal ini terbukti dari

perolehan p-value sebesar $0.036 > 0,05$ pada taraf α 5%, terlihat dari rata-rata tingkat kepuasan responden berdasarkan empat indikator variabel kualitas pelayanan untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan

2.7.3 Hubungan Moda Transportasi Darat (X1) dan Kualitas Layanan Jasa (X2) Terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

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

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi Kelancaran Arus :

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Judul	Peneliti dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Moda Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Arus <i>Container</i> di PT	Yunus Evendi Kris Dia Musa, Benny Agus Setiono (2012)	Hasil Penelitian Ditemukan bahwa semua variabel moda transportasi darat terhadap kelancaran arus <i>container</i> PT. Nilam

	<p>Nilam Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak Surabaya</p>		<p>Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak menunjukkan signifikan bahwa kegiatan operasional proses bongkar muat yang lancar untuk meningkatkan produktivitas kerja, memperlancar proses pengiriman barang/petikemas untuk mendapatkan profit yang besar demi kemajuan perusahaan.</p>
2.	<p>Optimalisasi <i>Stuffing</i> Dalam Terhadap Kelancaran Arus Pemuatan Petikemas ke kapal di Depo Petikemas Tanjung Tembaga PT Meratus Line Surabaya</p>	<p>Thoni Moh.Munir, F.X. Adi Purwanto, Harjono (2012)</p>	<p>Hasil penelitian Ditemukan bahwa semua variabel optimalisasi <i>Stuffing</i> dalam terhadap kelancaran arus pemuatan petikemas ke kapal di Depo Petikemas Tanjung Tembaga PT. Meratus Line Surabaya berpengaruh signifikan bahwa Depo Petikemas Tanjung Tembaga mempunya kapasitas lapangan penumpukan = 1.222 TEU'S, dengan tenaga kerja kurang lebih 30 orang. Mengirimkan muatan petikemas bertujuan ke beberapa daerah di</p>

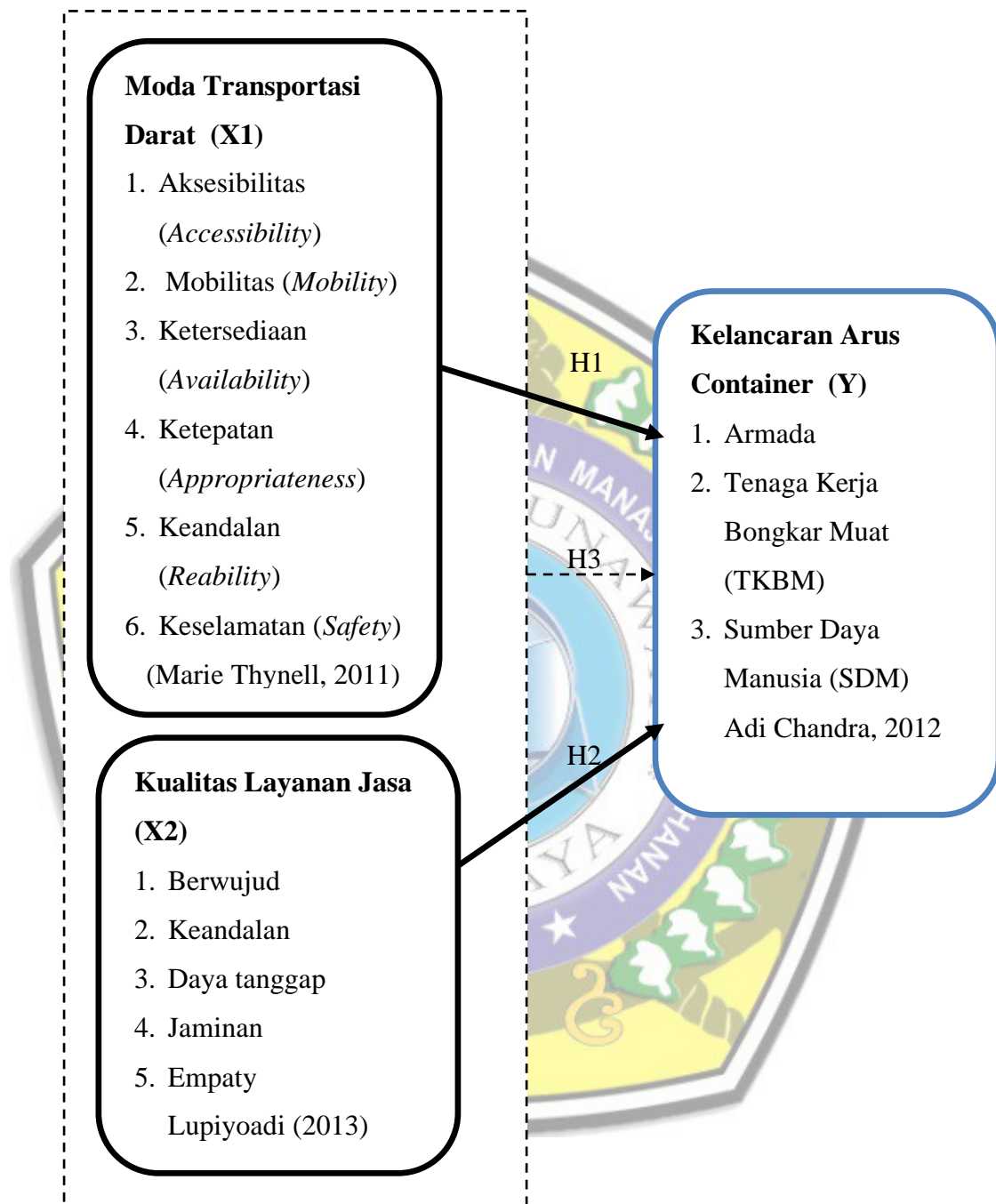
			Indonesia.
3.	Efektifitas Bongkar Muat Petikemas Terhadap Kelancaran Arus Barang di PT Nilam Port Terminal Indonesia (NPTI) Cabang Tanjung Perak Surabaya.	Muhammad Arief Yulianto, Benny Agus Setiono (2013)	Hasil Penelitian ditemukan bahwa efektifitas Bongkar Muat Petikemas terhadap Kelancaran Arus Barang di PT Nilam Port Terminal Indonesia (NPTI) menunjukkan signifikan bahwa faktor yang mempengaruhi Efektifitas variabel Bongkar muat ada tiga yaitu -Alat bongkar muat -Kinerja TKBM - Jalan Sedangkan faktor yang mempengaruhi kelancaran arus barang -Transportasi Darat (Head Truk) -Kinerja TKBM -Sumber Daya Manusia (SDM).
4.	Peran Yard Planner dalam Mengoptimalkan Kelancaran Arus Petikemas di Lapangan Penumpukan	Tjetjep Karsafman, Lutfi Ramadhan (2015)	Hasil Penelitian Ditemukan bahwa variabelindependenperan Yard Planner dalam Mengoptimalkan variabel dependen Kelancaran Arus Petikemas di Lapangan

	Terminal Petikemas Koja (KSO TPK KOJA)		Penumpukan Terminal Petikemas Koja (KSO TPK KOJA saling berpengaruh atau hubungan Asimetris dan signifikan apabila dengan mengetahui kelancaran arus daripada petikemas dalam setiap harinya akan mempermudah <i>yard planner</i> .
5.	Pengaruh Kesiapan Moda Transportasi Dan Perencanaan Muatan Terhadap Kelancaran Distribusi CBU (<i>Completely Build Up</i>) Pada PT ToyoFuji Logistics Indonesia	Harry Purwoko, Alifa Reski Amalia, Sinung Tri Nrugoho (2019)	Hasil Penelitian Ditemukan bahwa hasil analisis deskriptif menunjukkan kondisi penilaian responden terhadap Kesiapan Moda Transportasi dan Perencanaan Muatan terhadap Kelancaran distribusi CBU secara umum sudah baik. Dari variabel kesiapan moda transportasi dan perencanaan muatan adalah sebesar 61,6% yang berarti signifikan terhadap kelancaran distribusi CBU sedangkan sisanya 38,4% merupakan pengaruh faktor lain.

6.	Upaya peningkatan bongkar muat PT. Indo Samudra Perkasa Terhadap Kelancaran Arus Barang Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang	Marmin (2014)	Hasil penelitian Ditemukan bahwa peningkatan bongkar muat terhadap kelancaran arus barang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang berpengaruh signifikan bahwa penanganan proses bongkar muat yang sesuai dengan SOP baik berupa barang <i>general cargo</i> maupun petikemas (<i>container</i>)
7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudra Lampulo terhadap Kelancaran Operasional Penangkapan Ikan	Alvi Rahmah, Muhammad Rizayani, Chaikuddin Chaliluddin (2018)	Hasil penelitian Ditemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan dikawasan pelabuhan perikanan samudra lampulo, Hal ini terbukti dari perolehan p-value sebesar $0.036 > 0,05$ pada taraf α 5%, terlihat dari rata- rata tingkat kepuasan responden berdasarkan empat indikator variabel kualitas pelayanan untuk kebutuhan operasional penangkapan di kawasan pelabuhan

Sumber :Peneliti Terdahulu

2.9 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

-----> : Simultan

—————> : Parsial

2.10 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Moda Transportasi Darat(X_1) dan Kualitas Layanan Jasa (X_2) mempunyai pengaruh simultan terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y) Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics.
2. Variabel Moda Transpotasi Darat (X_1) mempunyai pengaruh parsial terhadap Kelancaran Arus *Container*(Y) Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics.
3. Variabel Kualitas Layanan Jasa (X_2) mempunyai pengaruh parsial terhadap Kelancaran Arus Container (Y)Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012) yaitu “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Menurut Sugiyono (2012) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Customer* PT Berkah Multi Cargo Logistics sebanyak orang 100 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel probabilitas, yaitu memilih sampel secara acak (Sugiyono, 2012). Dalam menentukan besarnya sampel terdapat perbedaan argumentasi para ahli.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam rangka mengetahui faktor – faktor yang menghambat kelancaran arus container di tentukan dengan metode *Probability Sampling*.

Pengertian *probability sampling* menurut sugiyono (2012) yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan/peluang yang sama untuk setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Dengan rumus Slovin (Sujarweni, 2015) yang dinyatakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = persen kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Dengan menggunakan e sebesar 10% maka jumlah sampel dari rumus slovin tersebut dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$n = 50$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden dengan *random sampling*.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Dependent (Y) yaitu Kelancaran Arus (Y)
2. Variabel Independent (X) yaitu Moda Transportasi Darat (X₁), Kualitas Layanan Jasa (X₂).

Definisi operasional dan pengukuran masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Moda Transportasi (X ₁)	Transportasi merupakan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana tempat ini dapat berguna untuk tujuan –tujuan tertentu Miro dalam Ardiansyah (2015)	1. Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>) 2. Mobilitas (<i>Mobility</i>) 3. Ketersediaan (<i>Availability</i>) 4. Ketepatan (<i>Appropriateness</i>) 5. Keandalan (<i>Reability</i>) 6. Keselamatan (<i>Safety</i>) (Marie Thynell, 2011)	Likert
Kualitas Layanan Jasa (X ₂)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011)	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan)	Likert

		5. <i>Emphaty</i> (empati) Lupiyoadi (2013)	
Kelancaran Arus (Y)	Lancar adalah melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat. Sedangkan kelancaran adalah keadaan lancarnya (sesuatu) pembangunan sangat bergantung pada sarana, tenaga dan biaya yang tersedia Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2011	1. Armada 2. Kinerja TKBM 3. Sumber Daya Manusia (SDM) Adi Chandra, 2012	Likert

Skala yang digunakan adalah *Skala Likert* yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setujunya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu, sedangkan skala pengukurannya menggunakan interval yaitu skala pengukuran yang menyatakan kategori, peringkat dan jarak *construct* dengan memberikan skor pada jawaban yang dipilih responden. *Skala likert* umumnya menggunakan lima angka penilaian yaitu :

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Angket

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengumpulan data pada tahap pertama penelitian ini salah satunya melakukan observasi. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) Observasi yaitu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dua diantara yang penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan;

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2016).

3. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan (Moleong, 2014).

4. Kuisioner

Angket / kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2013). Pada penelitian ini penulis mengirimkan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat secara tertulis melalui email, pertanyaan tersebut berisi pilihan tertentu yang menggambarkan pengaruh moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa terhadap kelancaran arus *container* PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Dalam penelitian untuk skripsi ini jenis data yang dibutuhkan adalah :

1. Data *Cross Section*, yaitu sekumpulan data untuk meneliti suatu fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja;
2. Data *Time Series* atau disebut juga data deret, yaitu sekumpulan data dari suatu fenomena tertentu yang didapat dalam beberapa interval waktu tertentu.

3.5.2 Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Siregar, 2013).

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013). Data Primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan pada karyawan PT. Berkah Multi Cargo Logistics

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku-buku, literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3.6 Model dan Teknik Analisis Data

Analisi data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan okumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke

dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2011).

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan sebelumnya menguji kualitas data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Serta menggunakan uji penyimpangan asumsi klasik serta uji hipotesis.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan salah satu analisis statistik yang biasa digunakan untuk penelitian dalam menganalisis data dengan gambaran-gambaran atau deskripsi dari data yang ada tanpa membuat suatu kesimpulan secara umum (Sanusi,2011). Oleh karena itu, penelitian menggunakan analisis deskriptif ini untuk mendeskripsikan data penelitian yang sering digunakan, yaitu frekuensi dan rata-rata.

Pengukuran dilakukan menggunakan kuesioner dengan lima pilihan jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Setuju, Sangat Tidak Setuju) yang harus dipilih oleh responden untuk menanggapi setiap pertanyaan yang diberikan.

3.6.2 Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa saja yang ingin diukur (Sugiyono,2011). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *correcteditem-totalcorrelations*, dengan *rproductmoment* dengan mencari *degree of freedom (df) = N - k*, dalam hal ini N adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika $r_{hitung} > r_{product\ moment}$, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid (Ghozali dalam Simanjuntak, 2013);

Tingkat validitas kuesioner diukur berdasarkan koefisien validitas yang dalam hal ini menggunakan koefisien korelasi item-total yang terkorelasi. Uji validitas yang dilakukan pada setiap item pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* atau Korelasi *Person's*.

3.6.3 Uji Reabilitas

Reabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. “Reliabilitas menunjuk pada suatu tingkat keandalan sesuatu, reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan”. (Arikunto dalam Mustafidah, 2011)

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menurut Ghozali (2011) bertujuan untuk mengetahui apakah penaksir dalam regresi merupakan penaksir kolinear tak bias terbaik. Untuk memperoleh persamaan yang paling tepat digunakan parameter regresi yang dicari dengan metode kuadrat terkecil atau *Ordinary Least Square (OLS)*.

Metode regresi OLS akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan *Best Linear Unbiased Estimation (BLUE)*. Oleh karena itu perlu adanya uji asumsi klasik terhadap model yang telah diformulasikan, yang mencakup pengujian Uji normalitas, Uji multikolinieritas, dan Uji heterokedastisitas dan linieritas.

1. Uji Normalitas

Menurut Nazarudin dan Basuki (2015), Uji Normalitas untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat serta variabel bebas keduanya berdistribusi normal ataukah tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah regresi yang dimiliki

distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normal menggunakan *Test of Normality Kolmogrov-Smirnov* dalam program SPSS. Menurut Singgih Santoso (2012) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal;
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

2. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali,2011). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (*multiko*).

Cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*), bila nilai VIF < 10 maka dianggap tidak ada pelanggaran multikolinearitas, namun bila sebaliknya VIF > 10 maka dianggap ada pelanggaran multikolinearitas. Untuk mengetahui seberapa kuat atau seberapa parah kolinearitas (korelasi) antar sesama variabel bebas maka dapat dilihat dari matriks korelasi.

3. Uji heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas(Ghozali,2012).

Deteksi yang ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang tidak diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y Prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dengan menggunakan dasar analisis sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, serta titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, kemudian, menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas;
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Linieritas

Menurut Ridwan (2011) Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang linier antara dua variabel penelitian yakni variabel bebas dengan variabel terikat secara signifikan. Menurut Priyatno (2012), kedua variabel dikatakan linier apabila memiliki taraf signifikansi *linierity* lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Jika nilai signifikan diatas 5% maka hubungan linier.

3.7 Analisis Linier Regresi Berganda

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Analisa ini dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Uji t untuk uji secara parsial dan uji F untuk uji secara simultan. Model Rumus Regresi Berganda :

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

Keterangan :

Y = Kelancaran Arus

 α = Konstanta X_1 = Moda Transportasi Darat X_2 = Kualitas Layanan jasa β_1 = Koefisien arah regresi variabel moda transportasi darat X_1 β_2 = Koefisien arah regresi variabel kualitas layanan jasa X_2

e = Error, Variabel pengganggu di luar variabel bebas

3.7.1 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Berganda**1. Koefisien Korelasi (R)**

Koefisien korelasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R akan berikisar antara 0-1, semakin mendekati 1 hubungan antara variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen semakin kuat.

Berikut adalah pedoman untuk interpretasi koefisien korelasi.

Tabel 3.3 Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2011

2. Koefisien Determinasi (R)

Pengukuran koefisien determinasi berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya korelasi dan pengaruh variabel dari model regresi pada penelitian ini serta Analisis korelasi berganda (R multiple) digunakan untuk mengetahui sejauh mana keeratan hubungan antara seluruh variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat (Y) Terhadap data yang sebenarnya.

Koefisien determinasi (R^2 atau R square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 atau R square yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas atau independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai R^2 saat mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2011).

Untuk mencari besarnya koefisien korelasi berganda (R), maka digunakan teknik pengolahan data dengan program *software* SPSS.

3.7.2 Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah model yang dibuat layak atau tidak. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu :

1. Uji F (Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa Terhadap kelancaran arus container

secara simultan dan parsial. Dalam penelitian ini pengujian hubungan variabel (X) yang terdiri dari : Moda Transportasi Darat (X₁) dan Kualitas Layanan Jasa (X₂) secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu Kelancaran Arus container (Y). Menurut Sugiyono (2014) dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R² = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

Hasil perhitungan ini dibandingkan dengan Ftabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. H₀ diterima ketika nilai Fhitung < Ftabel dengan signifikan lebih dari 0,05;
- b. H₀ di tolak ketika nilai Fhitung > Ftabel dengan signifikansi kurang dari 0,05.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Menurut Sugiyono (2014), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} \leq$ atau t_{tabel} nilai $sig > \alpha$;
- b. H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq$ atau t_{tabel} nilai $sig < \alpha$.

Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu Moda Transportasi Darat (X1) dan Kualitas Layanan Jasa (X2), terhadap Kelancaran Arus Container (Y), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) $H_0: \beta = 0$: tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- 2) $H_a : \beta \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan.

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) pada tahun 1992 melahirkan anak perusahaan PT.Pelindo Marine Service yang telah dirintis sejak tahun 2005. PT.Pelindo Marine Service sebagai entitas perusahaan memiliki fungsi usaha mandiri yang bergerak dibidang angkutan perairan, perkapalan dan industri kemaritiman lainnya. Guna memperluas ekspansi bisnisnya ke bidang logistik yang memiliki potensi pasar yang besar, baik di wilayah kerja PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero), dan pada lingkup nasional, PT.Pelindo Marine Service mendirikan PT. Berkah Multi Cargo Logistics pada tahun 2017.

PT.Berkah Multi Cargo Logistics dikembangkan dengan menawarkan konsep solusi logistik sistem melalui penerapan *supply chain management*, terutama dalam hal logistik integrasi. Dengan jaringan yang luas, PT.Berkah Multi Cargo Logistics akan melayani pengguna jasa secara profesional dan terpercaya, karena kami menekankan pada efisiensi pelayanan, kualitas, *safety* dan *networking* kepada pengguna jasa. Sebagai entitas bisnis dari PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero), telah menjadi bagian dari evolusi logistik dunia, yakin Saat ini layanan lebih efisien dan komperhensif dari sebelumnya .

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT.Berkah Multi Cargo Logistics beralamatkan di Jl. Prapat Kurung Utara 58 Surabaya, dan masih beroperasi hingga saat ini dengan bidang usaha yaitubisnis MultiModa *Transport*.

Tentunya perusahaan atau suatu organisasi memiliki visi dan misi kedepannya sebagai gambaran tentang cita-cita dan strategi dari perusahaan tersebut.

Adapun Visi dan Misi PT.Berkah Multi Cargo Logistics sebagai berikut :

1. Visi

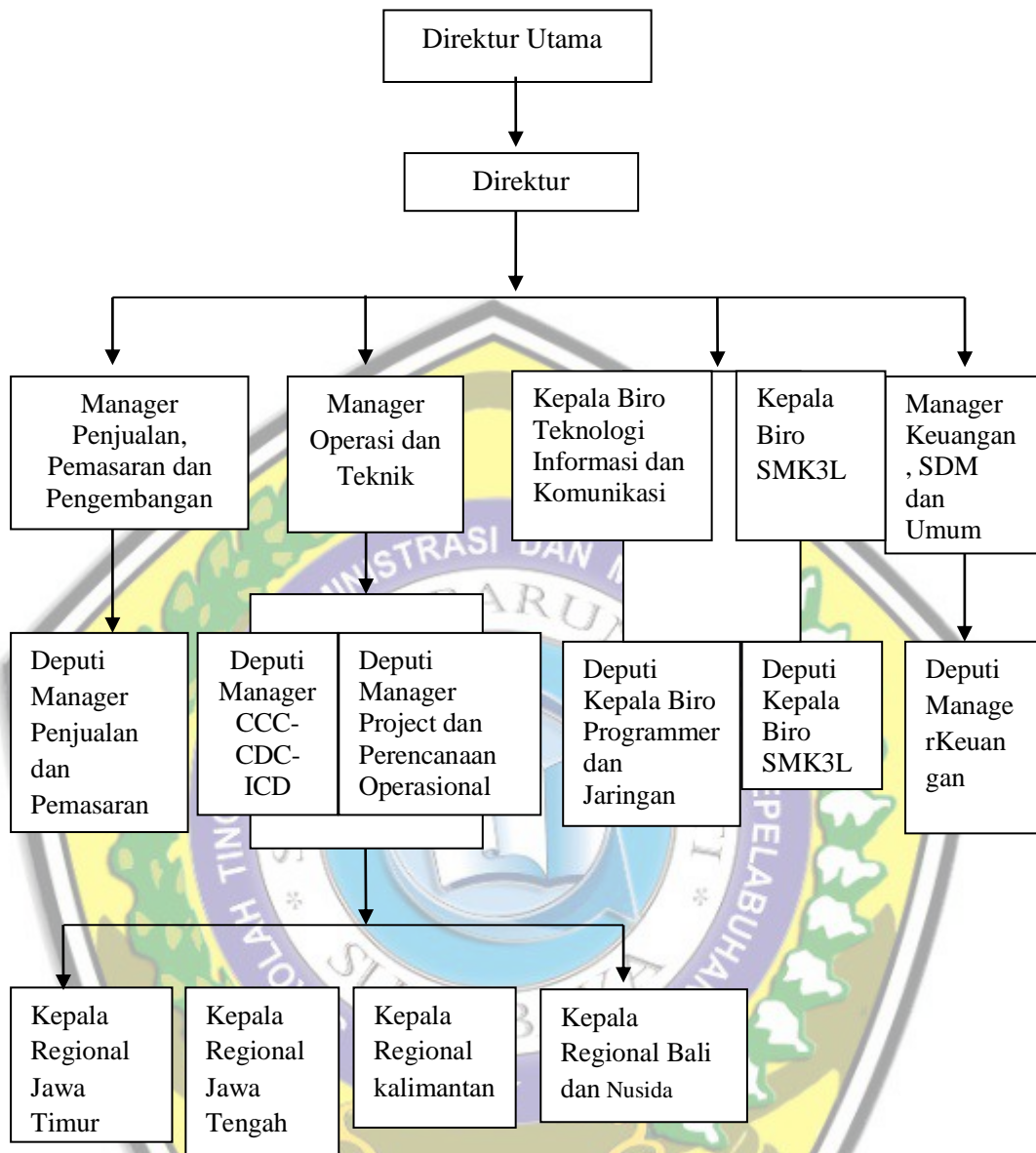
Menjadi perusahaan penyedia jasa di bidang logistik terbaik di indonesia

2. Misi

- a. Memberikan solusi terbaik kepada pelanggan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan;
- b. Membentuk sumber daya manusia yang kompeten di bidang logistik dan berpedoman pada keselamatan dan kesehatan kerja;
- c. Menghasilkan pertumbuhan keuntungan yang berkesinambungan pada shareholder.

4.1.3 Struktur Organisasi PT.Berkah Multi Cargo Logistics

1. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu atau perusahaan, karena sangat berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam struktur perusahaan terlihat jelas pembagian kerja perusahaan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab masing-masing karyawan dalam perusahaan. Struktur organisasi sebuah perusahaan harus lebih fleksibel terhadap perkembangan ataupun perubahan kondisi lingkungan . Agar lebih memperjelas uraian diatas, berikut struktur perusahaan di PT.Berkah Multi Cargo Logistics.



Gambar 4.1 Bentuk Struktur Organisasi

Sumber data : PT. Berkah Multi Cargo Logistics

2. Tugas dan Tanggung Jawab

Direktur Utama

- a. Menentukan visi dan misi perusahaan sesuai dengan analisis faktor internal dan eksternal perusahaan;
- b. Merumuskan kebijakan perusahaan sesuai kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh Pemegang Saham dan Dewan Komisaris;

- c. Memimpin, mengurus dan mengelola perusahaan sesuai dengan;
- d. Menyampaikan laporan pertanggung jawaban kegiatan perusahaan dan perhitungan hasil usaha menurut cara dan waktu yang telah ditetapkan oleh Pemegang Saham dan Dewan Komisaris.

Direktur

- a. Mewakili perusahaan, mengadakan perjanjian, merencanakan dan mengawasi pelaksanaan tugas Keuangan dan SDM pada perusahaan;
- b. Menyusun dan melaksanakan kebijakan umum perusahaan dengan kebijakan RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham);
- c. Menetapkan besarnya deviden perusahaan.

Manajer Pemasaran dan Pengembangan Usaha

- a. Bertanggung jawab atas efisiensi dan efektivitas kerja di departemen marketing;
- b. Atas konsistensi pelaksanaan prosedur yang berlaku di bagian marketing dan melakukan analisa atas efisiensi prosedur tersebut;
- c. Bertanggung jawab membina hubungan baik dengan konsumen;
- d. Menyusun rencana bisnis perusahaan jangka pendek sampai jangka panjang serta rencana kerja manajemen perusahaan.

Manajer Operasi dan Teknik

- a. Menerima dan melaksanakan tugas dari Direktur Utama dibidang Operasi dan Teknik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan;
- b. Melakukan proses Operasi dan Teknik yang mengacu pada proses bisnis yang berkualitas, efisien dan efektif serta sesuai dengan Pedoman Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Standart Operation Procedure (SOP) dan Instruksi Kerja.

Manajer Keuangan, SDM, Dan Umum

- a. Melakukan penyusunan program kerja bidang Keuangan, SDM, Umum dan Hukum berdasarkan peluang bisnis yang ada ;

- b. Melakukan proses administrasi keuangan, SDM, Umum dan Hukum yang mengacu pada proses bisnis yang berkualitas, efisien dan efektif serta sesuai dengan Pedoman Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), *Standart Operation Procedure* (SOP) .

Kepala Biro Teknologi Informasi dan Komunikasi

- a. Melakukan penyusunan program kerja bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi berdasarkan peluang bisnis yang ada dan sumber daya yang dimiliki berdasarkan hasil koordinasi dengan unit-unit yang terkait dalam bidang tersebut;
- b. Melakukan evaluasi dan solusi atas kegiatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk dilaporkan kepada Direksi secara berkala.

Kepala Biro SMK3L

- a. Merencanakan, menetapkan, mengendalikan, membina, menganalisis dan mengevaluasi kebijakan kegiatan implementasi manajemen mutu, resiko, kesehatan dan keselamatan kerja dan lingkungan;
- b. Menyusun program kerja bidang Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Lingkungan (K3L) berdasarkan peluang bisnis yang ada dan sumber daya yang dimiliki berdasarkan hasil koordinasi dengan unit-unit;
- c. Berkaitan dengan keselamatan kerja dan pencegahan terjadinya bahaya kebakaran atau bahaya lainnya dapat menimbulkan korbanserta pelaporan pada unit kerjanya.

Deputy Manajer Penjualan dan Pemasaran

- a. Melakukan proses supervisi kegiatan Penjualan, Pemasaran dan Pengembangan Usaha yang mengacu pada proses bisnis yang berkualitas, efisien dan efektif serta sesuai dengan Pedoman Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), *Standart Operation Procedure* (SOP) dan Instruksi Kerja;

- b. Mengevaluasi kegiatan Penjualan, Pemasaran dan Pengembangan Usaha dan dilaporkan kepada Manager secara berkala untuk bahan evaluasi kinerja perusahaan;
- c. Melakukan pemantauan seluruh proses kerja Departemen / Divisi.

Deputy Manajer CCC,CDC,ICD (Container Consolidasi Center,Container Distribution Center, International Container Distribution)

- a. Menerima dan melaksanakan tugas dari Manager Operasi dan Teknik dalam bidang CCC-CDC- ICD untuk memenuhi kebutuhan perusahaan;
- b. Melakukan penyusunan program kerja bidang CCC-CDC- ICD berdasarkan peluang bisnis yang ada.

Deputy Manajer Project dan Perencanaan Operasional

- a. Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Proyek dan Rencana Operasi;
- b. Melakukan penyusunan program kerja bidang Proyek dan Rencana Operasi berdasarkan peluang bisnis yang ada dan sumber daya yang dimiliki berdasarkan hasil koordinasi dengan unit-unit.

Deputy Kepala Biro Programmer dan Jaringan

- a. Melakukan riset dalam bidang Teknologi Informasi sesuai dengan arah, sasaran dan strategi perusahaan yang telah di buat untuk perkembangan perusahaan sendiri;
- b. Menganalisa, merancang, dan membuat sistem informasi atau program yang berkaitan dengan bisnis utama perusahaan demi terciptanya kesuksesan program kerja;
- c. Memelihara dan mengembangkan sistem informasi atau program yang ada di perusahaan;

- d. Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dan pihak eksternal berkenaan dengan pelaksanaan kegiatan kerja agar tidak terjadi kesalahan.

Deputy Kepala Biro SMK3L

- a. Melakukan pemantauan seluruh proses kerja Departemen / Divisi HSSE agar sesuai dengan rencana dan prosedur yang ditetapkan;
- b. Mengusulkan kepada Direksi kebutuhan untuk pengembangan SDM bidang Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Lingkungan.

Deputy Manajer Keuangan

- a. Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Keuangan meliputi penyusunan laporan keuangan, pelaporan, pencatatan transaksi, pembayaran, *invoicing*;
- b. Melakukan pemantauan seluruh proses kerja Departemen / Divisi Keuangan;
- c. Melakukan evaluasi yang berkaitan dengan keuangan perusahaan.

Kepala Regional Jawa Timur

- a. Melakukan proses supervisi operasional Regional Jawa Timur yang mengacu pada proses bisnis yang berkualitas, efisien dan efektif serta sesuai dengan Pedoman Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), *Standart Operation Procedure* (SOP) dan Instruksi Kerja;
- b. Mengontrol dan memantau seluruh aktivitas kerja operasional Regional Jawa Tengah agar sesuai dengan prosedur perusahaan.

Kepala Regional Jawa Tengah

- a. Melakukan proses supervisi operasional Regional Jawa Tengah yang mengacu pada proses bisnis yang berkualitas, efisien dan efektif serta sesuai dengan Pedoman Mutu, Keselamatan dan Kesehatan

Kerja (K3), *Standart Operation Procedure* (SOP) dan Instruksi Kerja;

- b. Mengontrol dan memantau seluruh aktivitas kerja operasional Regional Jawa Tengah agar sesuai dengan prosedur perusahaan.

Kepala Regional Kalimantan

- a. Menerima dan melaksanakan tugas dari Direktur dalam kegiatan di Regional Kalimantan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan;
- b. Melakukan evaluasi dan solusi atas kegiatan di Regional Kalimantan untuk dilaporkan kepada Direksi secara berkala.

Kepala Regional Bali dan Nusra

- a. Melakukan proses supervisi operasional Regional Bali dan Nusra yang mengacu pada proses bisnis yang berkualitas, efisien dan efektif serta sesuai, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), *Standart Operation Procedure* (SOP) dan Instruksi Kerja;
- b. Melakukan penyusunan program kerja berdasarkan peluang bisnis yang ada dan sumber daya yang dimiliki berdasarkan hasil koordinasi dengan unit-unit.

4.1.3 Bisnis Utama (Core Business)

PT. Berkah Multi Cargo Logistics hadir sebagai *Multimoda Transport* serta bergerak dalam bidang bisnis depo petikemas *full* dan *empty*, serta *transhipment container*, pengelolaan gudang, *forwarding*, dan *custom clearance* untuk menggerakkan era baru logistik di Indonesia.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 50 *customer* yaitu pengguna jasa dari Depo

PT. Berkah Multi Cargo Logistics, maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi wilayah atau tempat pengirim barang serta jenis barang yang dikirim.

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia :

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	26 – 35 Tahun	5	10%
2.	36 – 45 Tahun	20	40%
3.	>45 Tahun	5%	10%
Jumlah		50	100%

Sumber Data : PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dalam Tabel 4:1 dapat disimpulkan dari 50 responden 40% berusia 26-35 tahun, 40% berusia 36-45 tahun dan 10% berusia 45 tahun.

2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki – Laki	50	100%
2.	Perempuan	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber Data : PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dalam Tabel 4.2 dapat disimpulkan dari 50 responden 100% adalah laki – laki.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian pada 50 customer pemakai jasa dari PT. Berkah Multi Cargo Logistics untuk mengetahui pengaruh Moda Transportasi Darat dan kualitas layanan jasa terhadap kelancaran arus *container* di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics. Hasil penyebaran koesioner yang ditujukan kepada 50 responden, sebagai berikut :

1. Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap Moda Transportasi Darat (X_1)

Dalam penelitian ini variabel kepuasan pelanggan terdapat 12 pernyataan yang diajukan kepada responden. Hasil penilaian responden terhadap moda transportasi darat (X_1) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Moda Transportasi Darat (X_1)

No	Pernyataan	Skala Nilai					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Pernyataan X _{1.1} (Kemudahan Dalam melakukan transaksi pembayaran jasa Transportasi darat (<i>trucking</i>) di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics);	0	32	9	9	0	50
		0%	64%	18%	18%	0%	100%
2.	Pernyataan X _{1.2} (Sulitnya dalam mengakses jasa Transportasi darat	0	0	28	18	4	50
		0%	0%	56%	36%	8%	100%

	(<i>Trucking</i>) di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics);						
3.	Pernyataan X _{1.3} (Memiliki standarisasi yang tinggi untuk <i>trucking</i> yang digunakan memuat <i>container</i>);	0	34	12	4	0	50
		0%	68%	24%	8%	0%	100%
4.	Pernyataan X _{1.4} (Kualitas <i>trucking</i> yang jauh dari standar keamanan dan keselamatan);	0	0	22	17	11	50
		0%	0%	44%	34%	22%	100%
5.	Pernyataan X _{1.5} (Ketersediaan Moda Transportasi darat yang cukup banyak apabila di butuhkan);	4	27	19	0	0	50
		8%	54%	38%	0%	0%	100%
6.	Pernyataan X _{1.6} (Sulitnya mendapatkan fasilitas transportasi darat sehingga membutuhkan waktu yang lama);	0	0	25	17	8	50
		0%	0%	50%	34%	16%	100%
7.	Pernyataan X _{1.7} (Ketepatan waktu pengiriman <i>container</i> menggunakan jasa	12	24	14	0	0	50
		24%	48%	28%	0%	0%	100%

	<i>Trucking</i> PT. Berkah Multi Cargo Logitics sangat memuaskan);						
8.	Pernyataan X _{1.8} (Sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman container menggunakan <i>Trucking</i> dari PT. Berkah Multi Cargo Logitics);	0	0	22	20	8	50
		0%	0%	44%	40%	16%	100%
9.	Pernyataan X _{1.9} (Pemilihan Jasa moda transportasi darat (<i>Trucking</i>) di PT. Berkah Multi Cargo Logitics dapat diandalkan dalam melakukan pengiriman container);	18	26	6	0	0	50
		36%	52%	12%	0%	0%	100%
10.	Pernyataan X _{1.10} (Kondisi Moda Transportasi darat tidak layak untuk digunakan dalam kegiatan <i>receiving/delivery container</i>);	0	0	21	24	5	50
		0%	0%	42%	48%	10%	100%

11.	Pernyataan X _{1.11} (PT. Berkah Multi Cargo Logistics sangat memperhatikan kesiapan truck untuk kegiatan <i>receiving</i> / <i>delivery</i>);	11	23	16	0	0	50
		22%	46%	32%	0%	0%	100%
12.	Pernyataan X _{1.12} (Truck yang di gunakan PT. Berkah Multi Cargo Logistics tidak mempunyai alat keselamatan yang memadai).	0	0	17	24	9	50
		0%	0%	34%	48%	18%	100%

Sumber Data : PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan jasa (X₁) ada dua jenis pernyataan yaitu “Pro” sebagian besar menjawab setuju dan cukup setuju sedangkan “Kontra”, sebagian besar menjawab sangat tidak setuju dan cukup setuju. Apabila disusun berdasarkan jumlah responden yang menjawab diperoleh untuk pernyataan 1 responden yang menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 64% untuk yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 18%, pernyataan 2 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 28 orang atau 56%, pernyataan 3 responden yang menjawab setuju sebanyak 34 orang atau 68% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 12 orang atau 24%, pernyataan 4 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 17 orang atau 34% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang

atau 44%, pernyataan 5 responden yang menjawab setuju sebanyak 27 orang atau 54% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 19 orang atau 38%, pernyataan 6 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 17 orang atau 34% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 25 orang atau 50%, pernyataan 7 responden yang menjawab setuju sebanyak 24 orang atau 48% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 14 orang atau 28%, pernyataan 8 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 20 orang atau 40% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang atau 44%, pernyataan 9 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab setuju sebanyak 26 orang atau 52%, pernyataan 10 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 24 orang atau 48% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 orang atau 42%, pernyataan 11 responden yang menjawab setuju sebanyak 23 orang atau 46% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 16 orang atau 32%, pernyataan 12 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 24 orang atau 48% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 17 orang atau 34%.

2. Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap Kualitas Layanan Jasa (X_2)

Dalam penelitian ini variabel kualitas layanan jasa terdapat 10 pernyataan yang diajukan kepada responden. Hasil penilaian responden terhadap kualitas layanan jasa (X_2) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas layanan jasa (X_2)

No.	Pernyataan	Skala Nilai					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Pernyataan X _{2.1} (Kondisi	18	25	7	0	0	50

	Lingkungan di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics bersih dan nyaman);	36%	50%	14%	0%	0%	100%
2.	Pernyataan X _{2.2} (Menurut saya fasilitas pelayanan di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics kurang memadai);	0	0	12	25	13	50
		0%	0%	24%	50%	26%	100%
3.	Pernyataan X _{2.3} (Pelayanan yang diberikan di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics sudah sesuai harapan dan memuaskan);	4	26	20	0	0	50
		8%	52%	40%	0%	0%	100%
4.	Pernyataan X _{2.4} ; (Karyawan Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics tidak melayani pelanggan sesuai dengan standar perusahaan);	0	0	28	18	4	50
		0%	0%	56%	36%	8%	100%
5.	Pernyataan X _{2.5} (Menurut saya Karyawan di Depo	18	21	11	0	0	50

	PT. Berkah Multi Cargo Logistics memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari konsumen);	36%	42%	22%	0%	0%	100%
6.	Pernyataan X _{2.6} (Karyawan Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics <i>slow respon</i> dalam menangani keluhan konsumen);	0	0	13	26	11	50
		0%	0%	26%	52%	22%	100%
7.	Pernyataan X _{2.7} (PT. Berkah Multi Cargo Logistics memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan);	4	26	20	0	0	50
		8%	52%	40%	0%	0%	100%
8.	Pernyataan X _{2.8} (Tidak adanya jaminan apapun apabila terjadi kesalahan saat penggunaan jasa di	0	0	16	22	12	50
		0%	0%	32%	44%	24%	100%

	PT. Berkah Multi Cargo Logistics);						
9.	Pernyataan X _{2.9} (Karyawan Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian);	2	27	21	0	0	50
		4%	54%	42%	0%	0%	100%
10.	Pernyataan X _{2.10} (Karyawan Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan sikap tidak sopan).	0	0	15	23	12	50
		0%	0%	30%	46%	24%	100%

Sumber Data : PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan jasa (X_2) ada dua jenis pernyataan yaitu “Pro” sebagian besar menjawab setuju dan cukup setuju sedangkan “Kontra”, sebagian besar menjawab sangat tidak setuju dan cukup setuju. Apabila disusun berdasarkan jumlah responden yang menjawab diperoleh untuk pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab setuju sebanyak 25 orang atau 50%, pernyataan 2 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 25 orang atau 50% untuk yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 13 orang atau 26%, pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang atau 52% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 40%, pernyataan 4 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 28 orang

atau 56%, pernyataan 5 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab setuju sebanyak 21 orang atau 42%. pernyataan 6 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 26 orang atau 52% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 13 orang atau 26%, pernyataan 7 responden yang menjawab setuju sebanyak 26 orang atau 52% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 40%. pernyataan 8 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 22 orang atau 44% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 16 orang atau 32%, pernyataan 9 responden yang menjawab setuju sebanyak 27 orang atau 54% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 orang atau 42%, pernyataan 10 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 23 orang atau 46% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 15 orang atau 30%.

3. Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Kelancaran arus *container* merupakan variabel dependen atau terikat yang akan dilihat hubungannya dengan variabel independen atau bebas yaitu moda transportasi darat dan kualitas layanan jasa. Data hasil penilaian responden terhadap variabel kelancaran arus *container* (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kelancaran Arus *Container*(Y)

No.	Pernyataan	Skala Nilai					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Pernyataan Y.1 (Kondisi lokasi Depo PT. Berkah Multi	5	25	20	0	0	50
		10%	50%	40%	0%	0%	100%

	Cargo Logistics sangat mendukung dalam meningkatkan kelancaran arus <i>container</i> yang akan dimuat);						
2.	Pernyataan Y.2 (Keterbatasan lahan penumpukan <i>container</i> (CY) yang menimbulkan kemacetan (<i>Waiting Truck</i>));	0	0	28	18	4	50
		0%	0%	56%	36%	8%	100%
3.	Pernyataan Y.3 (Saya merasa puas terhadap keakuratan TKBM dalam melakukan tugasnya);	18	21	11	0	0	50
		36%	42%	22%	0%	0%	100%
4.	Pernyataan Y.4 (Kurang maksimalnya kinerja TKBM dan menghambat kelancaran arus);	0	0	14	24	11	50
		0%	0%	28%	48%	22%	100%
5.	Pernyataan Y.5 (Kinerja, pelayanan	4	26	20	0	0	50

	dan keahlian SDM di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics sangat memuaskan);	8%	52%	40%	0%	0%	100%
6.	Pernyataan Y.6 (Kinerja SDM Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics mengecewakan saya);	0	0	16	22	12	50
		0%	0%	32%	44%	24%	100%

Sumber Data : PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel kelancaran arus *container* (Y) ada dua jenis pernyataan yaitu “Pro” sebagian besar menjawab setuju dan cukup setuju sedangkan “Kontra”, sebagian besar menjawab sangat tidak setuju dan cukup setuju. Apabila disusun berdasarkan jumlah responden yang menjawab diperoleh untuk pernyataan 1 responden yang menjawab setuju sebanyak 25 orang atau 50% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 40%, pernyataan 2 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 28 orang atau 56%, pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 36% untuk yang menjawab setuju sebanyak 21 orang atau 42%, pernyataan 4 responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 24 orang atau 48% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 14 orang atau 28%, pernyataan 5 responden yang menjawabsetuju sebanyak 26 orang atau 52% untuk yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 40%, pernyataan 6 responden yang menjawab tidak setuju 22 orang atau 44% untuk menjawab cukup setuju sebanyak 16 orang atau 32%.

4.2.3 Uji Data

Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran koesioner terhadap 50 responden sehingga diperoleh data yang bersifat data primer, data yang diperoleh perlu diuji dengan beberapa pengujian. Hal ini bertujuan agar penelitian ini dapat menyajikan data yang akurat. Uji yang pertama adalah uji koesioner yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji yang kedua adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas. Uji yang ketiga adalah analisis regresi linier berganda dan uji yang keempat adalah uji hipotesis dengan menggunakan uji F untuk mengetahui secara bersama-sama (simultan) dan uji T untuk mengetahui secara parsial. Dan berikut dari hasil uji :

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan data dari penyebaran koesioner kepada 50 responden, maka dapat dikatakan valid ataupun reliabel apabila instrumen atau indikator yang digunakan dalam memperoleh data adalah valid atau reliabel. Sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode koefisien korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan 0,05 sedangkan untuk uji reliabilitas digunakan metode *Crobanch's Alpha*.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat r_{hitung} dan r_{tabel} dari setiap item pernyataan melalui pengolahan data yang dilakukan dengan program SPSS. Setiap item pernyataan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dari setiap item pernyataan adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas Variabel Moda Transportasi Darat (X_1)

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel Moda Transportasi Darat (X_1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel
Moda Transportasi Darat (X_1)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X _{1.1}	0.738	0.279	Valid
X _{1.2}	0.904	0.279	Valid
X _{1.3}	0.752	0.279	Valid
X _{1.4}	0.648	0.279	Valid
X _{1.5}	0.736	0.279	Valid
X _{1.6}	0.281	0.279	Valid
X _{1.7}	0.366	0.279	Valid
X _{1.8}	0.297	0.279	Valid
X _{1.9}	0.706	0.279	Valid
X _{1.10}	0.504	0.279	Valid
X _{1.11}	0.475	0.279	Valid
X _{1.12}	0.543	0.279	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

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

2) Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Jasa (X_2)

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

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Jasa (X_2)

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

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

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

3) Uji Validitas Variabel Kelancaran Arus *Container* (Y)

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

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kelancaran Arus *Container*(Y)

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y.1	0.799	0.279	Valid
Y.2	0.724	0.279	Valid
Y.3	0.404	0.279	Valid
Y.4	0.611	0.279	Valid
*Y.5	0.799	0.279	Valid
Y.6	0.735	0.279	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

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

b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji keandalan (reliabel) suatu pernyataan digunakan teknik analisis *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel penelitian melalui program SPSS. Hasil pengujian ini dapat dikatakan reliabel

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

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

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

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel moda transportasi darat (X_1), kualitas layanan jasa (X_2), dan kelancaran arus *container* (Y) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan data telah reliabel yang berarti bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

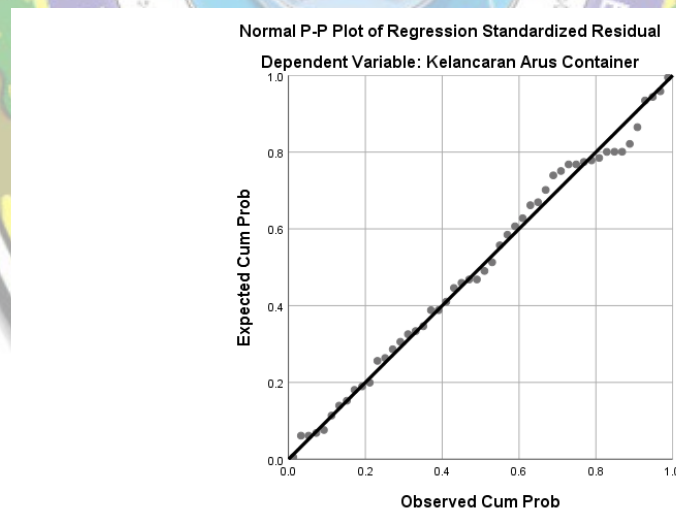
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk

mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2011).

Uji normalitas merupakan uji untuk mengetahui normalitas (normal atau tidaknya) faktor pengganggu et (*error terms*). Sebagaimana telah diketahui bahwa faktor pengganggu tersebut diasumsikan memiliki distribusi normal, sehingga uji t (parsial) dapat dilakukan. Untuk dapat menguji normalitas model regresi, penelitian ini menggunakan metode *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dari hasil statistik, dapat dilihat pada gambar 4.2.

Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Pada gambar 4.2 Hasil uji normalitas pada gambar grafik terlihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

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

Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

a. Test distribution is Normal.

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas terlihat bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,074 dengan tingkat signifikansi 0,200 berarti hal itu menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikansinya $> 0,05$.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas yaitu moda transportasi darat (X_1) dan kualitas layanan jasa (X_2). Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance* < 0.1 atau *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10 , maka terjadi

multikolinieritas. Jika nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X ₁	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₂	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

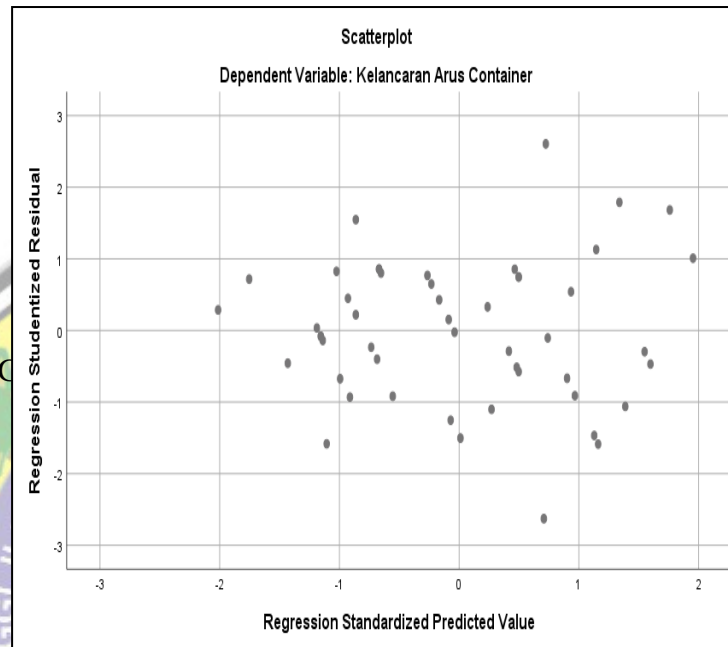
Berdasarkan tabel 4.11 di atas, nilai *tolerance* variabel moda transportasi darat (X₁) dan kualitas layanan jasa (X₂) yakni 0,325 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF variabel moda transportasi darat (X₁) dan kualitas layanan jasa (X₂) yakni 3,078 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi terjadinya nilai relevan yang berbeda dari setiap varian variabel bebas yaitu moda transportasi darat (X₁), kualitas layanan jasa (X₂), dalam model regresi. Masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini dideteksi dengan menggunakan *scatterplot* yaitu dengan memplotkan *standardizedpredictors* dengan *standardized residual* model. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi

heteroskedastisitas. Berikut hasil *scatterplot* yang didapatkan dari output SPSS.

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Pada gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar diatas terlihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas mempunyai fungsi untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah jika nilai Sig. Deviation from linearity $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat, namun sebaliknya jika nilai Sig. Deviation from linearity $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dan berikut hasil uji linieritas :

Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
X ₁ - Y	0,959	Terdapat hubungan yang linier antara moda transportasi darat dengan kelancaran arus container
X ₂ - Y	0,857	Terdapat hubungan yang linier antara kualitas layanan jasa dengan kelancaran arus <i>container</i>

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

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

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan analisis regresi dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda

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

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

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

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

Keterangan:

Y = Kelancaran Arus Container

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi Moda Transportasi Darat

β_2 = Koefisien regresi Kualitas Layanan Jasa

X_1 = Moda Transportasi Darat

X_2 = Kualitas Layanan Jasa

e = Estimasi *error*

Dari hasil pengujian regresi linier berganda terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari kedua variabel bebas (β_1, β_2) bertanda positif (+) hal ini berarti bahwa bila variabel Moda Transportasi Darat (X_1), Kualitas Layanan Jasa (X_2) terpenuhi mengakibatkan akan semakin Kelancaran arus *container* meningkat, dan sebaliknya jika bertanda negatif (-) hal ini berarti bahwa bila variabel moda transportasi darat (X_1), kualitas layanan jasa (X_2) terpenuhi akan mengakibatkan loyalitas pelanggan akan menurun. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai konstanta negatif (-0,157) dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak negatif terhadap kelancaran arus *container*;
- b. Nilai koefisien regresi semua variabel penelitian positif. Hal ini dapat diartikan bahwa moda transportasi darat (X_1) berpengaruh positif terhadap kelancaran arus *container* (Y) dan kualitas layanan jasa (X_2) berpengaruh positif terhadap kelancaran arus *container* (Y);

- c. Nilai koefisien moda transportasi darat (X_1) sebesar 0,043 menunjukkan bahwa variabel moda transportasi darat (X_1) memiliki hubungan positif terhadap Kelancaran arus *container*. Artinya setiap ada kenaikan 1% pada variabel moda transportasi darat, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0,043 pada variabel Kelancaran arus *container*;
- d. Nilai koefisien kualitas layananjasa (X_2) sebesar 0,557 menunjukkan bahwa variabel kualitas layananjasa (X_2) memiliki hubungan positif terhadap Kelancaran arus *container*. Artinya setiap ada kenaikan 1% pada variabel kualitas layanan jasa, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0,557 pada variabel Kelancaran arus *container*.

4. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

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

Dalam pengambilan keputusan uji F menggunakan perbandingan nilai F hitung dengan F tabel, yaitu jika nilai F hitung $>$ F tabel, maka hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai F hitung $<$ F tabel, maka hipotesis ditolak.

Dalam penentuan F tabel menggunakan rumus seperti ini: $F \text{ tabel} = (k ; n - k)$, dimana “k” adalah jumlah variabel independen (variabel bebas atau X), sementara “n” adalah jumlah responden atau sampel penelitian.

Berikut hasil uji F (simultan) :

Tabel 4.14 Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05

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

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diketahui bahwa moda transportasi darat (X_1) dan kualitas layanan jasa (X_2) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kelancaran arus *container* (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F hitung 288.180 lebih besar dari Ftabel 3,20 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari α 0,05.

b. Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam pengambilan keputusan uji t menggunakan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu jika nilai t hitung > t tabel, maka hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak. Dalam penentuan t tabel menggunakan rumus : t tabel = (0,025 ; n-k-1 atau df residual) untuk nilai df residual bisa dilihat pada tabel 4.14 Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 4.13 diatas, maka diketahui bahwa variabel moda transportasi darat (X_1) memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap kelancaran arus *container* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil

dari t hitung sebesar 1,137 lebih besar dari t tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel moda transportasi darat memiliki tidak hubungan yang signifikan terhadap variabel kelancaran arus *container* secara parsial.

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

5. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Pengukuran koefisien determinasi berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya korelasi dan hubungan variabel dari model regresi pada penelitian ini serta mengukur seberapa dekat garis regresi yang diestimasi terhadap data yang sebenarnya. Hal ini dapat dilihat melalui koefisien R dan R^2 . Hasil pengukuran koefisien korelasi berganda penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 ^a	.925	.921	.77176

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat

b. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 25 (2020)

Dari tabel 4.15 diatas, hasil menunjukkan R sebesar 0,962 menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara kelancaran arus container

dengan variabel moda transportasi darat (X_1) dan kualitas layanan jasa (X_2) adalah kuat, karena nilai R lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan berkorelasi kuat. Dari perhitungan koefisien determinasi berganda dengan bantuan SPSS, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda *Adjusted R Square* adalah 0,921 atau sebesar 92,1%.

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

4.3 Pembahasan

4.3.1 Hubungan Moda Transportasi Darat (X_1) Terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Variabel independen secara parsial memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 4.13 di atas, maka diketahui bahwa variabel Moda Transportasi Darat (X_1) memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari thitung sebesar 1,137 lebih besar dari ttabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,261 lebih besar dari 0,05.

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

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

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

4.3.2 Hubungan Kualitas Layanan Jasa (X_2) Terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

Variabel independen secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 4.13 di atas, maka diketahui bahwa variabel kualitas layanan jasa (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kelancaran arus *container* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 12,735 lebih besar dari ttabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,011 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan jasa memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kelancaran arus *container* secara parsial.

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

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

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

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

4.3.3 Hubungan Moda Transportasi Darat (X_1) Dan Kualitas Layanan Jasa (X_2) terhadap Kelancaran Arus *Container* (Y)

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

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



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Simpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

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

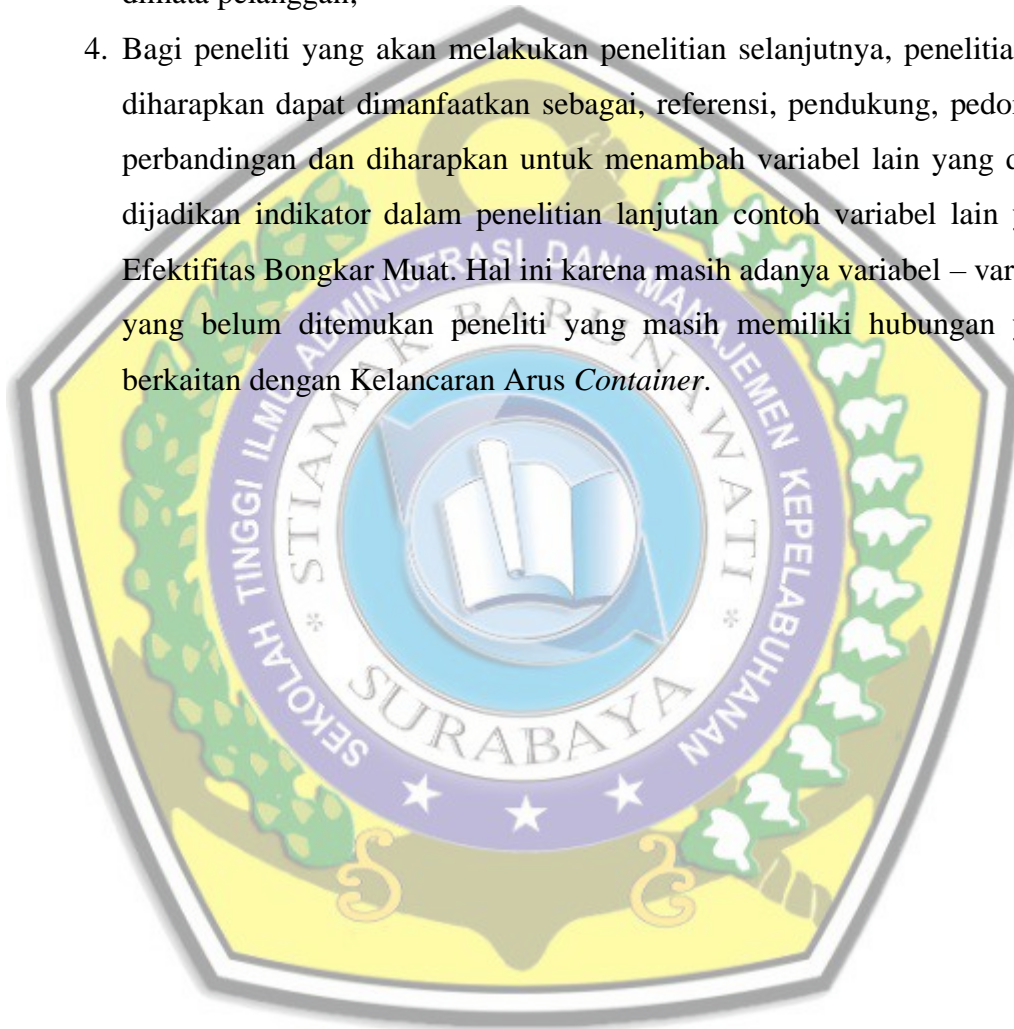
5.2 Saran

Adapun saran pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk memajukan moda transportasi darat guna kelancaran arus petikemas perusahaan atau organda serta pihak-pihak yang terkait harus menaruh perhatian besar pada pembangunan infrastruktur seperti jalan dan jembatan serta melakukan peremajaan dan pembaruan moda transportasi. selain itu meningkatkan pelayanan dan pemeliharaan infarastruktur-infrastruktur dan pengecekan serta servis moda transportasi secara rutin;
2. Untuk Kualitas layanan jasa yang diberikan oleh para karyawan di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics terhadap pelanggan atau *customer*

sudah sangat baik. Dan harus lebih ditingkatkan lagi agar tidak kalah dengan perusahaan lain dibidang jasa yang sama (kompetitor);

3. Agar mendapatkan hasil yang maksimal dan memuaskan tentunya di Depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics juga harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai guna meningkatkan kualitas layanan yang baik dimata pelanggan;
4. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai, referensi, pendukung, pedoman, perbandingan dan diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan contoh variabel lain yaitu Efektifitas Bongkar Muat. Hal ini karena masih adanya variabel – variabel yang belum ditemukan peneliti yang masih memiliki hubungan yang berkaitan dengan Kelancaran Arus *Container*.






DAFTAR PUSTAKA

- Alvi Rahmah, Muhammad Rizayani, Chaikuddin Chaliluddin.2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudra Lampulo terhadap Kelancaran Operasional Penangkapan Ikan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Perairan dan Perikanan*. Diambil dari : jurnal.unsyiah.ac.id
- Ardiansyah. 2015. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta Pusat : Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama). Diambil Dari : repositori.uin-alauddin.ac.id
- BMC Logistics.2016.*Profile BMC Logistics*. Website.(Copyright:BMC Logistic, 2016)
- Engkos dan Hananto Soewedo.2012.*Manajemen Perusahaan Pelayaran*. (Jakarta: Rajagranfindo Persada,2007). Diambil dari : <https://opac.perpusnas.go.id>
- Hardiyansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.(Jogjakarta:Gava Media,2011). Diambil dari : scholar.google.co.id
- Harry Purwoko, Alifa , Sinung .2019. Pengaruh Kesiapan Moda Transportasi Dan Perencanaan Muatan Terhadap Kelancaran Distribusi CBU (Completely Build Up) Pada PT ToyoFuji Logistics Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*. Diambil dari <https://materimatakuliah.files.wordpress.com>
- Jasfar.2012.Kualitas Produk, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan.*Jurnal Administrasi Bisnis*.(Malang,2016). Diambil dari: <https://media.neliti.com>
- Kbbi.2011. Arti *Kelancaran dan Arus*,Kamus Besar Bahasa Indonesia. (KBBI). Diambil dari: <https://typoonline.com>
- Kotler. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. (Garut, 2015). Diambil dari : openjournal.unpam.ac.id.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran* ,Edisi Ketigabelas.Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi,Rambat.2013. Manajemen pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat).Diambil Dari : repository.unika.ac.id
- MarieThynell.2011.*TransportasiPublik*.(Semarang,2015).Diambildari:eprints.um.ac.id
- Marmin .2014. Upaya peningkatan bongkar muat PT. Indo Samudra Perkasa Terhadap Kelancaran Arus Barang Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Bongkar Muat*. (Semarang,2014).
- Miro.2012.Sistem Transportasi.*Jurnal manajemen dan transportasi* .(Malang,2014).Diambil dari:eprints.umm.a.ac.id

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

LAMPIRAN I

SURAT PENELITIAN PERUSAHAAN

 **BMC Logistics**
 PT BERKAH MULTI CARGO

Surabaya, 21 Juli 2020

Nomor : KP 05.01/11/PBMC-2020
 Klasifikasi : Biasa
 Perihal : SURAT KETERANGAN MAGANG

Kepada :
 Yth. STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

Di
 Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rony Hendra Siagian
 Jabatan : Manager Keuangan, SDM dan Umum

Dengan ini menerangkan dengan benar bahwa :

Nama : Dora Merciana
 NIM : 161011387
 Program Studi : Administrasi Bisnis

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah mahasiswi STIAMAK Barunawati Surabaya yang telah melakukan magang pada PT Berkah Multi Cargo pada bagian Departemen Operasi dan Teknik yang dimulai pada tanggal 18 November 2019 sampai 18 Januari 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jl. Prapat Karang Utara No. 58
 Surabaya 60145
 Indonesia

T. +62 31 3782216
 F. +62 31 3782309
 E. info@bmclogistic.co.id

www.pelindologistics.co.id

PT BERKAH MULTI CARGO
 MANAGER SDM, UMUM DAN KEUANGAN,
BMC Logistics
 PT Berkah Multi Cargo
 RONY HENDRA SIAGIAN

LAMPIRAN II
KOESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Pengguna Jasa PT. Berkah Multi Cargo Logistics

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan guna memenuhi data skripsi yang berjudul Pengaruh Moda Transportasi Darat dan Kualitas Layanan Jasa terhadap Kelancaran Arus *Container* pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics pada Program Studi Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi koesioner dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam koesioner ini. Koesioner ini sangat berpengaruh bagi keberhasilan penelitian ini.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu , saya sampaikan terima kasih.

Peneliti

(Dora Merciana)

KUISIONER PENELITIAN

**PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS
LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI
DEPO PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS**

Petunjuk pengisian

1. Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
2. Mohon untuk menjawab semua pertanyaan yang ada karena itu akan sangat berpengaruh pada hasil penelitian kami.
3. Saya ucapkan terimakasih kepada Bpk/Ibu/Sdr atas partisipasinya dalam mensukseskan penelitian kami.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25

26-35

36-45

>45

Pendidikan : SD SMA

SMP Sarjana

Waktu Kerja : <1tahun > 5 tahun

1-5 tahun

Petunjuk pengisian :

1. Daftar pertanyaan dibawah ini mohon diisi dengan teliti,jujur dan merupakan pendapat pribadi.
2. Penilaian saudara ini dibuat untuk mengetahui mengenai hal-hal yang ditanyakan
3. Jawaban yang saudara berikan akan digunakan penelitian sebagai data penelitian untuk menyelesaikan skripsi
4. Isilah skor antar 1 sampai 5, dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2= Tidak Setuju (TS)

3= Cukup Setuju (CS)

4= Setuju (S)

5 =Sangat Setuju (TS)

Daftar Pertanyaan**A. Pertanyaan untuk variabel Moda Transportasi Darat (X1)**

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemudahan Dalam melakukan transaksi pembayaran jasa Transportasi darat (<i>trucking</i>) di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics					
2.	Sulitnya dalam mengakses jasa Transportasi darat (<i>Trucking</i>) di Depo					

	PT Berkah Multi Cargo Logistics					
3.	Mempunyai standarisasi yang tinggi untuk trucking yang digunakan memuat <i>container</i>					
4.	Kualitas trucking yang jauh dari standar keamanan dan keselamatan					
5	Ketersediaan Moda Transportasi darat yang cukup banyak apabila di butuhkan					
6	Sulitnya mendapatkan fasilitas transportasi darat sehingga membutuhkan waktu yang lama					
7	Ketepatan waktu pengiriman <i>container</i> menggunakan jasa <i>Trucking</i> PT Berkah Multi Cargo Logitics sangat memuaskan					
8	Sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman <i>container</i> menggunakan <i>Trucking</i> dari PT Berkah Multi Cargo Logitics					
9	Pemilihan Jasa moda transportasi darat (<i>Trucking</i>) di PT Berkah Multi Cargo Logistics dapat diandalkan dalam melakukan pengiriman <i>container</i>					
10	Kondisi Moda Transportasi darat tidak layak untuk digunakan dalam kegiatan <i>receiving/delivery container</i>					
11	PT Berkah Multi Cargo Logistics sangat memperhatikan kesiapan truck untuk kegiatan <i>receiving / delivery</i>					
12	Truck yang di gunakan PT Berkah Multi Cargo Logistics tidak mempunyai alat keselamatan yang memadai					

B. Pertanyaan untuk variabel Kepuasan Layanan Jasa (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi Lingkungan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics bersih dan nyaman					
2.	Menurut saya fasilitas pelayanan di Depo PT BMC kurang memadai					
3.	Pelayanan yang diberikan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sudah sesuai harapan dan memuaskan					
4.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics tidak melayani pelanggan sesuai dengan standar perusahaan					
5.	Menurut saya Karyawan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari konsumen					
6.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics <i>slow respon</i> dalam menangani keluhan konsumen					
7.	PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan					
8.	Tidak adanya jaminan apapun apabila terjadi kesalahan saat penggunaan jasa di PT Berkah Multi Cargo Logistics					
9.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					
10.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan sikap tidak sopan					

C. Pertanyaan untuk variabel Kelancaran Arus (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi lokasi Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sangat mendukung dalam meningkatkan kelancaran arus <i>container</i> yang akan dimuat					
2.	Keterbatasan lahan penumpukan <i>container</i> (CY) yang menimbulkan kemacetan (<i>Waiting Truck</i>)					
3.	Saya merasa puas terhadap keakuratan TKBM dalam melakukan tugasnya					
4.	Kurang maksimalnya kinerja TKBM dan menghambat kelancaran arus					
5.	Kinerja ,pelayanan dan keahlian SDM di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sangat memuaskan					
6.	Kinerja SDM di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics mengecewakan saya					

LAMPIRAN 3
DATA TABULASI

A. Variabel Moda Transportasi Darat (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	JML-X.1
1	4	3	4	3	5	2	5	2	4	3	4	3	42
2	4	3	4	3	5	3	4	1	4	2	4	3	40
3	4	3	4	1	4	3	5	3	4	3	5	2	41
4	5	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	38
5	4	3	4	2	3	1	5	3	4	3	5	2	39
6	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	39
7	4	2	4	2	4	1	5	2	4	2	3	1	34
8	4	2	4	2	4	2	4	1	4	2	5	1	35
9	4	2	4	1	4	2	5	3	5	1	4	2	37
10	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	43
11	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	5	3	44
12	4	3	4	3	4	1	4	3	5	3	4	2	40
13	4	3	4	3	4	2	5	1	5	3	4	3	41
14	4	3	4	2	4	1	4	3	5	2	5	3	40
15	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	44
16	4	3	4	3	4	3	4	1	5	3	4	3	41
17	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	2	43
18	4	2	4	1	4	1	4	2	5	2	5	2	36
19	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	1	41
20	4	2	4	2	3	2	4	2	5	1	3	1	33

46	4	3	4	2	5	2	4	3	4	2	5	3	41
47	4	3	4	3	5	3	3	1	4	3	5	3	41
48	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	2	41
49	2	3	4	3	3	1	4	2	4	2	3	2	33
50	2	3	4	1	3	3	4	2	4	3	3	2	34

B. Variabel Kualitas Layanan Jasa (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	JML-X.2
1	4	1	5	3	5	1	5	3	5	1	33
2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	39
3	4	2	4	3	5	2	4	2	4	2	32
4	4	1	3	3	5	1	3	1	3	1	25
5	4	2	3	3	5	2	3	2	3	2	29
6	4	2	4	3	5	2	4	2	4	2	32
7	4	1	4	2	5	1	4	1	4	1	27
8	4	1	4	2	5	1	4	1	4	1	27
9	5	2	4	2	3	2	4	2	4	2	30
10	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	35
11	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	36
12	5	2	4	3	4	2	4	2	4	2	32
13	5	3	4	3	3	3	4	1	4	3	33
14	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	34
15	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	37

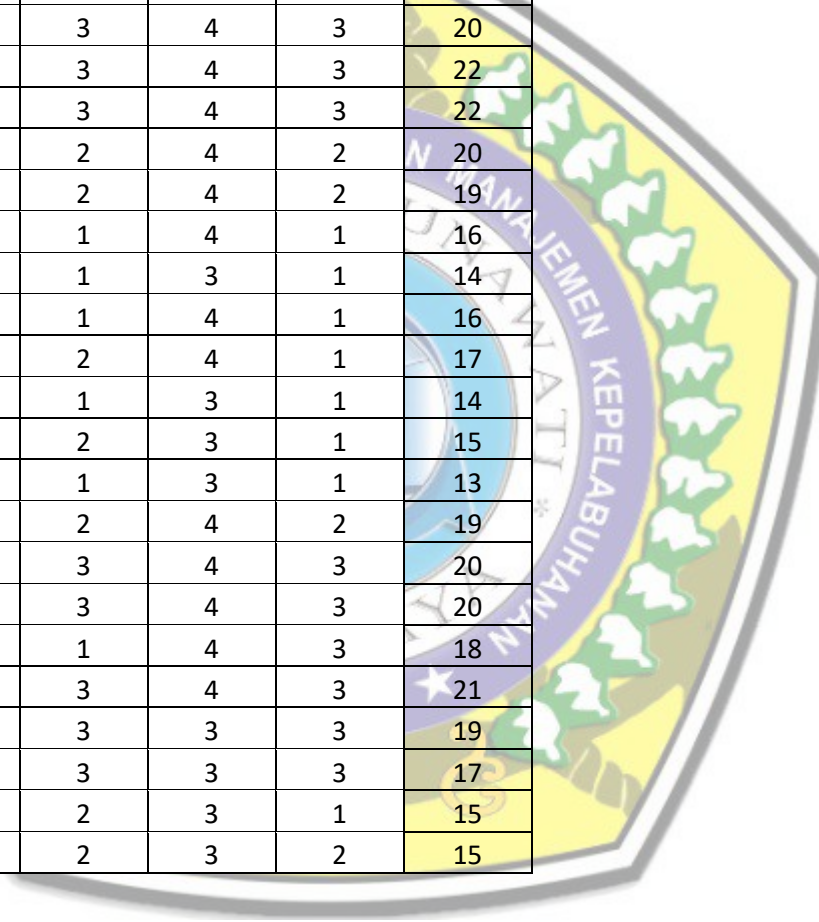
16	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	37
17	5	2	4	3	5	2	4	2	4	2	33
18	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	32
19	5	1	4	3	3	1	4	1	4	1	27
20	5	2	3	2	4	1	3	1	3	1	25
21	4	2	4	2	4	1	4	1	3	1	26
22	4	1	4	2	4	2	4	1	3	1	26
23	3	1	3	2	4	1	3	1	3	1	22
24	4	2	3	2	4	2	3	1	3	1	25
25	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	21
26	5	2	4	3	4	2	4	2	4	2	32
27	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	35
28	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	34
29	5	3	4	3	3	1	4	3	4	1	31
30	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	34
31	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	31
32	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30
33	3	2	3	2	4	2	3	1	3	2	25
34	3	2	3	1	4	2	3	2	3	2	25
35	3	2	3	1	4	1	3	2	3	2	24
36	4	2	3	1	4	2	3	2	3	2	26
37	3	2	3	1	4	2	3	2	3	2	25
38	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	27
39	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	26
40	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	26

41	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	29
42	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30
43	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	27
44	4	1	3	3	4	2	3	2	3	2	27
45	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	35
46	4	2	5	3	5	2	5	3	4	3	36
47	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	38
48	4	2	4	3	5	2	4	2	4	2	32
49	4	1	3	3	5	2	3	2	4	2	29
50	4	2	3	3	5	2	3	2	4	2	30

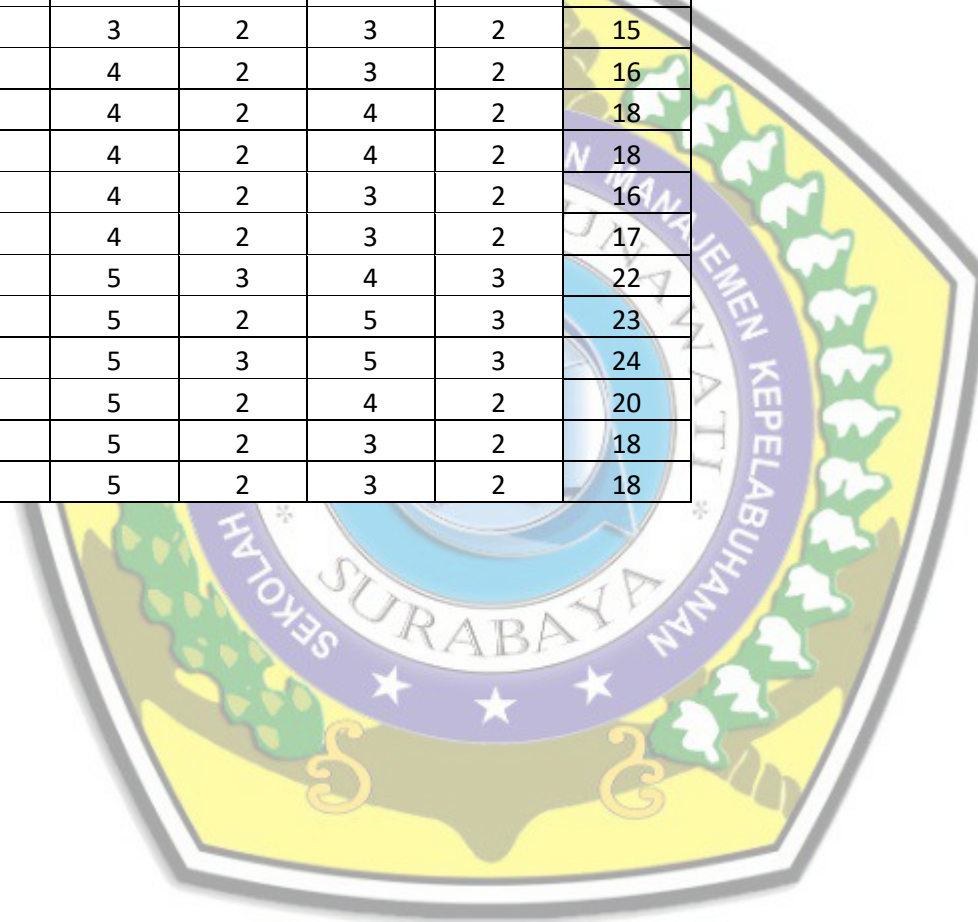
C. Variabel Kelancaran Arus *Container* (Y)

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	JML-Y
1	5	3	5	1	5	3	22
2	5	3	5	3	5	3	24
3	4	3	5	2	4	2	20
4	3	3	5	1	3	1	16
5	3	3	5	2	3	2	18
6	4	3	5	2	4	2	20
7	4	2	5	1	4	1	17
8	4	2	5	1	4	1	17
9	4	2	3	2	4	2	17

10	4	3	3	3	4	3	20
11	4	3	4	3	4	3	21
12	4	3	4	2	4	2	19
13	4	3	3	3	4	1	18
14	4	3	3	3	4	3	20
15	4	3	5	3	4	3	22
16	4	3	5	3	4	3	22
17	4	3	5	2	4	2	20
18	4	2	5	2	4	2	19
19	4	3	3	1	4	1	16
20	3	2	4	1	3	1	14
21	4	2	4	1	4	1	16
22	4	2	4	2	4	1	17
23	3	2	4	1	3	1	14
24	3	2	4	2	3	1	15
25	3	2	3	1	3	1	13
26	4	3	4	2	4	2	19
27	4	3	3	3	4	3	20
28	4	3	3	3	4	3	20
29	4	3	3	1	4	3	18
30	4	3	4	3	4	3	21
31	3	3	4	3	3	3	19
32	3	2	3	3	3	3	17
33	3	2	4	2	3	1	15
34	3	1	4	2	3	2	15



35	3	1	4	1	3	2	14
36	3	1	4	2	3	2	15
37	3	1	4	2	3	2	15
38	3	2	4	2	3	2	16
39	3	2	3	2	3	2	15
40	3	2	4	2	3	2	16
41	4	2	4	2	4	2	18
42	4	2	4	2	4	2	18
43	3	2	4	2	3	2	16
44	3	3	4	2	3	2	17
45	4	3	5	3	4	3	22
46	5	3	5	2	5	3	23
47	5	3	5	3	5	3	24
48	4	3	5	2	4	2	20
49	3	3	5	2	3	2	18
50	3	3	5	2	3	2	18



	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.016		.004	.020	.550	.639	.000	.007	.318	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.633**	.492**	.545**	.396**	1	.121	.288*	.067	.413**	.208	.599**	.396**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004		.404	.043	.645	.003	.148	.000	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	.092	.364**	.042	.329*	.121	1	.022	-.007	.146	.336*	-.055	.286*	.281*
	Sig. (2-tailed)	.525	.009	.773	.020	.404		.879	.960	.312	.017	.707	.044	.048
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.7	Pearson Correlation	.274	.389**	.272	.087	.288*	.022	1	.252	.225	.113	.183	-.066	.366**
	Sig. (2-tailed)	.054	.005	.056	.550	.043	.879		.077	.116	.433	.203	.647	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.8	Pearson Correlation	.181	.358*	.114	.068	.067	-.007	.252	1	.368**	.108	.091	.109	.297*
	Sig. (2-tailed)	.207	.011	.431	.639	.645	.960	.077		.009	.455	.528	.452	.036
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.9	Pearson Correlation	.507**	.592**	.489**	.479**	.413**	.146	.225	.368**	1	.252	.290*	.391**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.312	.116	.009		.077	.041	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.10	Pearson Correlation	.281*	.596**	.264	.375**	.208	.336*	.113	.108	.252	1	.238	.327*	.504**

	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.064	.007	.148	.017	.433	.455	.077		.096	.020	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.11	Pearson Correlation	.525**	.275	.391**	.144	.599**	-.055	.183	.091	.290*	.238	1	.305*	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.054	.005	.318	.000	.707	.203	.528	.041	.096		.031	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.12	Pearson Correlation	.182	.496**	.144	.445**	.396**	.286*	-.066	.109	.391**	.327*	.305*	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.206	.000	.319	.001	.004	.044	.647	.452	.005	.020	.031		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Moda Transp ortasi Darat	Pearson Correlation	.738**	.904**	.752**	.648**	.736**	.281*	.366**	.297*	.706**	.504**	.475**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.048	.009	.036	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														



B. Tabulasi Variabel X₂ (Kualitas Layanan Jasa)

Correlations												
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Kualitas Layanan Jasa
X2.1	Pearson Correlation	1	.304*	.413**	.592**	-.180	.395**	.413**	.365**	.442**	.339*	.613**
	Sig. (2-tailed)		.032	.003	.000	.210	.005	.003	.009	.001	.016	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.304*	1	.262	.198	-.146	.605**	.262	.535**	.130	.620**	.470**
	Sig. (2-tailed)	.032		.067	.168	.312	.000	.067	.000	.368	.000	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.413**	.262	1	.492**	.228	.229	1.000**	.406**	.782**	.265	.744**
	Sig. (2-tailed)	.003	.067		.000	.112	.109	.000	.003	.000	.063	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.592**	.198	.492**	1	.194	.380**	.492**	.423**	.530**	.365**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.168	.000		.178	.007	.000	.002	.000	.009	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	-.180	-.146	.228	.194	1	-.092	.228	.016	.274	-.052	.296*

	Sig. (2-tailed)	.210	.312	.112	.178		.526	.112	.913	.054	.721	.037
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	.395**	.605**	.229	.380**	-.092	1	.229	.678**	.161	.923**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.109	.007	.526		.109	.000	.265	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	.413**	.262	1.000**	.492**	.228	.229	1	.406**	.782**	.265	.744**
	Sig. (2-tailed)	.003	.067	.000	.000	.112	.109		.003	.000	.063	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.8	Pearson Correlation	.365**	.535**	.406**	.423**	.016	.678**	.406**	1	.361**	.762**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.003	.002	.913	.000	.003		.010	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.9	Pearson Correlation	.442**	.130	.782**	.530**	.274	.161	.782**	.361**	1	.203	.729**
	Sig. (2-tailed)	.001	.368	.000	.000	.054	.265	.000	.010		.158	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.10	Pearson Correlation	.339*	.620**	.265	.365**	-.052	.923**	.265	.762**	.203	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.063	.009	.721	.000	.063	.000	.158		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Kualitas	Pearson Correlation	.613**	.470**	.744**	.742**	.296*	.628**	.744**	.754**	.729**	.672**	1

Layanan Jasa	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.037	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

C. Tabulasi Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)

		Correlations						Kelancaran Arus Container
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
Y1	Pearson Correlation	1	.114	.113	-.007	.036	.188	.365**
	Sig. (2-tailed)		.430	.435	.962	.803	.191	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	.114	1	.227	.127	.114	.121	.627**
	Sig. (2-tailed)	.430		.113	.380	.431	.401	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	.113	.227	1	.029	.803**	.151	.651**
	Sig. (2-tailed)	.435	.113		.842	.000	.295	.000

	N	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	-.007	.127	.029	1	.079	.749**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.962	.380	.842		.584	.000	.003
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	.036	.114	.803**	.079	1	.093	.492**
	Sig. (2-tailed)	.803	.431	.000	.584		.521	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	.188	.121	.151	.749**	.093	1	.422**
	Sig. (2-tailed)	.191	.401	.295	.000	.521		.002
	N	50	50	50	50	50	50	50
Kela ncar an Arus Cont ainer	Pearson Correlation	.365**	.627**	.651**	.410**	.492**	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.003	.000	.002	
	N	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

LAMPIRAN 5
HASIL UJI RELIABILITAS

A. Tabulasi Variabel X_1 (Moda Transportasi Darat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.834	12

B. Tabulasi Variabel X_2 (Kualitas Layanan Jasa)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	10

C. Tabulasi Variabel Y (Kelancaran Arus *Container*)

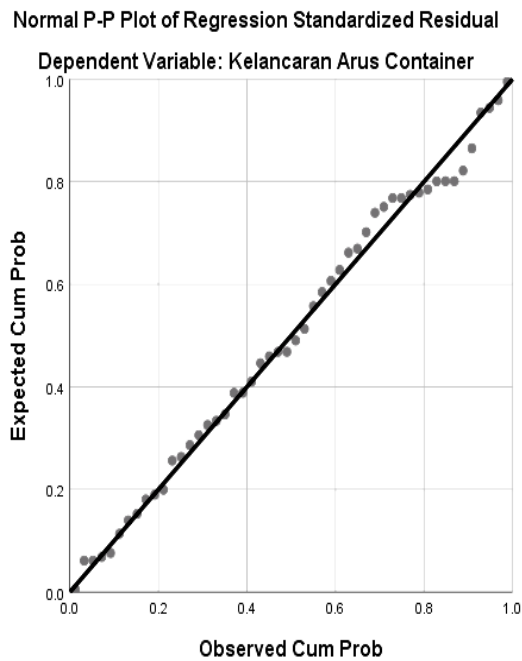
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	6



LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Normalitas



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

a. Test distribution is Normal.

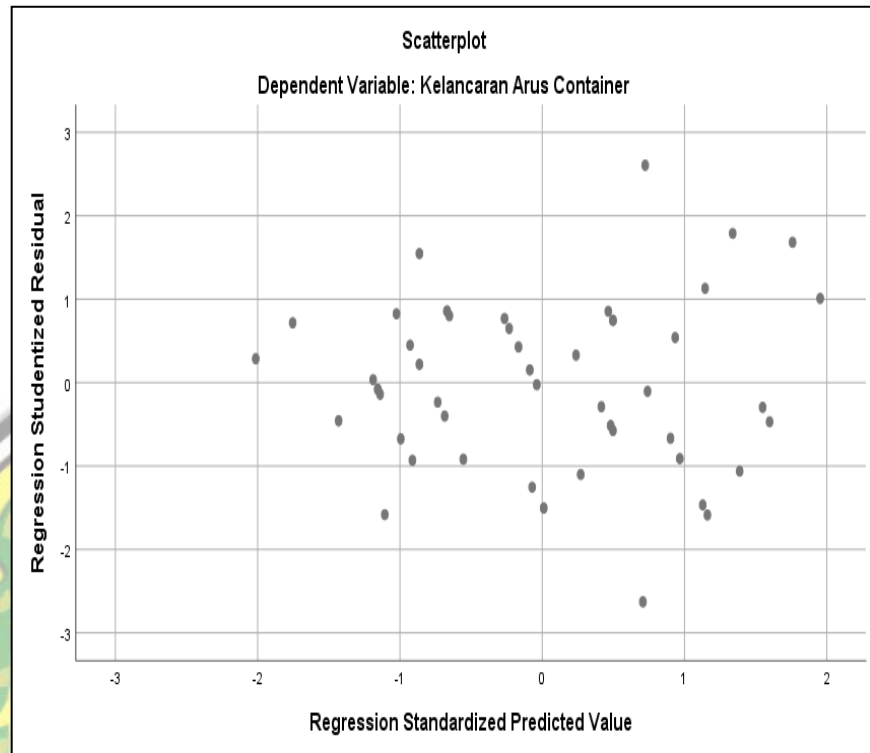
B.Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.157	.819		-.192	.849		
	Moda Transportasi Darat	.043	.038	.080	1.137	.261	.325	3.078
	Kualitas Layanan Jasa	.557	.044	.895	12.735	.000	.325	3.078

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X ₁	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas
X ₂	0,325	3,078	Tidak terjadi Multikolinieritas

C. Uji Heteroskedastisitas



D. Uji Linieritas

1) X_1 yang mempengaruhi Y

ANOVA Table							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kelancaran Arus Container * Moda Transportasi Darat	Between Groups	(Combined)	271.141	18	15.063	4.663	.000
		Linearity	246.686	1	246.686	76.366	.000
		Deviation from Linearity	24.456	17	1.439	.445	.959
	Within Groups		100.139	31	3.230		
Total			371.280	49			

2) X_2 yang mempengaruhi Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kelancaran Arus Container * Kualitas Layanan Jasa	Between Groups	(Combined)	348.647	16	21.790	31.771	.000
		Linearity	342.517	1	342.517	499.398	.000
		Deviation from Linearity	6.130	15	.409	.596	.857
	Within Groups		22.633	33	.686		
	Total		371.280	49			



LAMPIRAN 7

Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container



LAMPIRAN 8

Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container



LAMPIRAN 9
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.286	2	171.643	288.180	.000 ^b
	Residual	27.994	47	.596		
	Total	371.280	49			
a. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat						



LAMPIRAN 10
KOEFISIEN DETERMINASI BERGANDA

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 ^a	.925	.921	.77176

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa, Moda Transportasi Darat

b. Dependent Variable: Kelancaran Arus Container



LAMPIRAN 11

HASIL PENGISIAN KUISONER

A. Identitas Responden

KUISONER PENELITIAN
PENGARUH MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO PT BERKAH MULTI CARGO LOGISTICS

Petunjuk pengisian

- Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
- Mohon untuk menjawab semua pertanyaan yang ada karena itu akan sangat berpengaruh pada hasil penelitian kami.
- Saya ucapkan terimakasih kepada Bpk/Ibu/Sdr atas partisipasinya dalam mensukseskan penelitian kami.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25
 26-35
 36-45
 >45

Pendidikan : SD SMA
 SMP Sarjana

Waktu Kerja : <1tahun > 5 tahun
 1-5 tahun

A. Pertanyaan Untuk Variabel Moda Transportasi Darat (X1)

Petunjuk :

- Jawab pertanyaan dibawah ini mohon diisi dengan teliti, jujur dan merupakan pendapat pribadi.
- Penilaian saudara ini dibuat untuk mengetahui mengenai hal-hal yang ditanyakan
- Jawaban yang saudara berikan akan digunakan penelitian sebagai data penelitian untuk menyelesaikan skripsi
- Isilah skor antar 1 sampai 5, dengan cara memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih

Keterangan :

1= Sangat Tidak Setuju (STS)
2= Tidak Setuju (TS)
3= Cukup Setuju (CS)
4= Setuju (S)
5= Sangat Setuju (TS)

Daftar Pertanyaan

A. Pertanyaan untuk variabel Moda Transportasi Darat (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemudahan Dalam melakukan transaksi pembayaran jasa Transportasi darat (<i>trucking</i>) di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics		✓			
2.	Sulitnya dalam mengakses jasa				✓	

3.	Mempunyai standarisasi yang tinggi untuk trucking yang digunakan memuat <i>container</i>		✓			
4.	Kualitas trucking yang jauh dari standar keamanan dan keselamatan					✓
5.	Ketersediaan Moda Transportasi darat yang cukup banyak apabila di butuhkan		✓			
6.	Sulitnya mendapatkan fasilitas transportasi darat sehingga membutuhkan waktu yang lama				✓	

C. Pertanyaan untuk Variabel Kepuasan Layanan Jasa (X2)

B. Pertanyaan untuk variabel Kepuasan Layanan Jasa (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi Lingkungan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics bersih dan nyaman		✓			
2.	Menurut saya fasilitas pelayanan di Depo PT BMC kurang memadai				✓	
3.	Pelayanan yang diberikan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics sudah sesuai harapan dan memuaskan		✓			
4.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics tidak melayani pelanggan sesuai dengan standar perusahaan				✓	
5.	Menurut saya Karyawan di Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan respon yang cepat atas masukan dan keluhan dari konsumen		✓			
6.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics <i>slow respon</i> dalam menangani keluhan konsumen				✓	
7.	PT Berkah Multi Cargo Logistics memberikan jaminan kepada konsumen apabila ada kesalahan yang dilakukan karyawan		✓			
8.	Tidak adanya jaminan apapun apabila terjadi kesalahan saat penggunaan jasa di PT Berkah Multi Cargo Logistics				✓	
9.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian		✓			
10.	Karyawan Depo PT Berkah Multi Cargo Logistics memperlakukan pelanggan dengan sikap tidak sopan				✓	

D. Pertanyaan U

C. Pertanyaan untuk variabel Kelancaran Arus (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kondisi lokasi Depo PT Berkah Multi		✓			

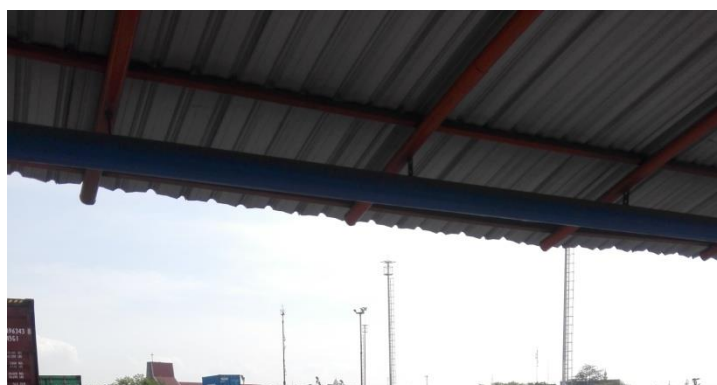


LAMPIRAN 12
Foto Kegiatan Penelitian

a. *Stacking Container Depo*



b. *Kegiatan Moda Transportasi Darat (Head Truck)*





c. Pelayanan Administrasi

