

INTISARI

Lidia Novita Sari . 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal & Barang (Non Petikemas) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten”. (dibimbing oleh Drs. Mohammad Halimi., M.M).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode wawancara, kuesioner, dan observasi dengan menggunakan skala likert dan metode sensus yaitu 62 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness* dan *Reliability* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana persamaan regresi $Y = 0,638 + (-0,001) X_1 + (-0,052) X_2 + 0,360 X_3 + 0,034 X_4 + 0,502 X_5$. Berdasarkan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun, berdasarkan uji parsial (t), variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi untuk *Reliability* 0,000 atau 0% , *Assurance* 0,002 atau 0,2%, *Tangible* 0,936 atau 0,936%, *Empathy* 0,642 atau 0,642%, dan *Responsiveness* 0,612 atau 0,642%. Hasil dari uji analisis data bahwa secara simultan variable independen mempunyai pengaruh positif terhadap variable dependen sebesar F_{hitung} dan F_{tabel} yaitu $20,403 > 2,38$ (H_1 dapat diterima) dan secara parsial menunjukkan signifikansi $< 0,05$ sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a dapat diterima berarti dengan kata lain variable Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Lidia Novita Sari, 2015. "Influence of Service Quality Shipping & Goods (Non Container) Customer Satisfaction PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten. (guided by Drs. Mohammad Halimi., M.M)

This study aims to identify and analyze how much influence the quality of services to satisfaction and perception customers of the services perceived by customers who use the services of PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten.

Research methods used in this research is the method of interviews, questionnaires, and observations by using Likert scale and method of census is 62 respondents. The analytical method used is descriptive quantitative method with multiple linear regression techniques (multiple linear regression).

The results showed that the quality of service consisting of Tangible, Assurance, Empathy, Responsiveness, and Reliability simultaneously have a positive influence. Where regression equation $Y = 0,638 + (-0,001) X_1 + (-0,052) X_2 + 0,360 X_3 + 0,034 X_4 + 0,502 X_5$. Based on F test shows that service quality has a significant influence on customer satisfaction with the level of significance of 0.000 or 0%. However, based on the partial test (t), variable service quality has a significant influence on customer satisfaction with the level of significance for Reliability 0,000 or 0,%, 0.002% Assurance. Results of the test data analysis that simultaneously independent variable has a positive influence on the dependent variable of Fhitung and Ftable is $20.403 > 2.38$ (H1 acceptable) and partially showed significance $< 0,05$ so that hypothesis H_0 is rejected and H_a acceptable means to In other words the variable quality of service have a strong influence on customer satisfaction.