

# KUALITAS PELAYANAN DOKUMEN DAN KECEPATAN BONGKAR MUAT *GENERAL CARGO*

## *THE DOCUMENTS SERVICE QUALITY AND THE SPEED OF LOADING AND UNLOADING OF GENERAL CARGO*

**Brata Wuntara Umagapi**  
Sekolah Tinggi Manajemen  
Transportasi Trisakti  
stmt@indosat.net.id

**Siska Amonalisa**  
Sekolah Tinggi Manajemen  
Transportasi Trisakti  
stmt@indosat.net.id

**Lies Lesmini**  
Sekolah Tinggi Manajemen  
Transportasi Trisakti  
stmt@indosat.net.id

### **ABSTRACT**

*The study's objective is to analyze the relationship of the documents service quality (X1) and the speed of loading and unloading of general cargo (X2) with service user satisfaction (Y) in PT Tubagus Jaya Maritim. This research uses quantitative methods, with a population of 67 consumers of PT Tubagus Jaya Maritim and the sample is 30 consumers. Data is analyzed using multiple regression and multiple linear regression, simple correlation and partial correlation. Results: 1. There is a correlation between the documents service quality with the service user satisfaction with r score of 0.794 meaning there is a very strong and positive relationship, and the regression hypothesis shows that there is significant relationship as t-score is greater than t table ( $10.529 > 1.669$ ) or hypothesis H1 is accepted. 2. The correlation between the speed of loading and unloading of general cargo with service user satisfaction obtained r score of 0.651 which means there is a strong and positive relationship, and the hypothesis of regression showed a significant relationship that t-score is greater than t-table ( $6.914 > 1.669$ ) or hypothesis H2 is accepted. 3. The results of correlation between the documents service quality and the speed of loading and unloading of general cargo together with service user satisfaction obtains r score of 0.814 which means the relationship is very strong and positive, and F-score is larger than F table ( $62.871 > 3.140$ ) or the research hypothesis H3 is accepted.*

**Keywords:** *service quality, general cargo, service users, speed of loading and unloading*

### **ABSTRAK**

Penelitian bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dokumen ( $X_1$ ) dan kecepatan bongkar muat general cargo ( $X_2$ ) dengan kepuasan pengguna jasa (Y) di PT Tubagus Jaya Maritim. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dengan populasi para konsumen PT Tubagus Jaya Maritim sebanyak 67 orang dan penentuan sampel sebanyak 30 orang. Data dianalisis dengan teknik regresi berganda dan regresi linear jamak, korelasi sederhana dan korelasi partial. Hasil penelitian: 1. Terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dokumen dan kepuasan pengguna jasa yaitu r sebesar 0,794 berarti terdapat hubungan sangat kuat dan searah (positif), dan hipotesis regresi terdapat hubungan signifikan dengan thitung lebih besar dari ttabel ( $10,529 > 1,669$ ) atau hipotesis  $H_1$  diterima. 2. Hasil korelasi antara kecepatan bongkar muat general cargo dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh r sebesar 0,651 berarti hubungan yang kuat dan searah (positif), serta hipotesis regresi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan yaitu thitung lebih besar dari ttabel ( $6,914 > 1,669$ ) atau hipotesis  $H_2$  diterima. 3. Hasil korelasi antara kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat general cargo secara bersama-sama dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh r sebesar 0,814 yang artinya memiliki hubungan yang sangat kuat dan searah (positif) dan Fhitung lebih besar dari Ftabel ( $62,871 > 3,140$ ) atau hipotesis penelitian  $H_3$  diterima.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, general cargo, pengguna jasa, kecepatan bongkar muat

## PENDAHULUAN

Saat ini peningkatan jasa yang ditawarkan menjadi perhatian bagi banyak perusahaan, karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik, maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru (Alma, 2011). Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian/penggunaan jasanya lebih dari sekali. Dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya (Rangkuti, 2006).

Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi dari suatu Negara. Dalam proses perdagangan internasional khususnya penanganan ekspor- impor, ada berbagai pihak yang terlibat selain para importir dan eksportir baik secara langsung maupun tidak langsung (Amir, 2005). Selain eksportir ada perusahaan jasa pengiriman barang, perusahaan pelayaran, kepabeanan, importir di Negara tujuan yang berkaitan dengan ekspor-impor. Semua pihak yang terkait tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari mekanisme ekspor-impor. Oleh karena itu, pelabuhan sebagai salah satu simpul transportasi, perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas serta terus menerus meningkatkan kinerjanya dalam melayani pengguna jasa pelabuhan (Asj'ari, 2013).

Sesuai Keputusan Direktorat jenderal Bea & Cukai Nomor Kep 07/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor

pada Paragraf 3 tentang Penetapan Jalur, Pejabat menetapkan jalur pengeluaran barang impor yang terdiri dari Jalur Merah, Jalur Hijau dan Jalur Prioritas (Kosasih & Soewedo, 2007). Kriteria penetapan jalur sebagaimana dimaksud adalah Jalur Merah, meliputi Importir baru; Importir yang termasuk dalam kategori risiko tinggi; Barang impor sementara; Barang Operasional Perminyakan (BOP) golongan II; Barang re-impor; Terkena pemeriksaan acak; Barang impor tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah; dan Barang impor yang termasuk dalam komoditi berisiko tinggi dan/atau berasal dari negara yang berisiko tinggi. b. Jalur Hijau, Importir dan importasi yang tidak termasuk dalam kriteria sebagaimana dimaksud dalam butir 1. c. Jalur Prioritas, Importir yang ditetapkan sebagai Importir Jalur Prioritas.

Kriteria sebagaimana dimaksud di atas menentukan bentuk pemeriksaan pabean, yaitu a. Jalur Merah dilakukan penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik barang; b. Jalur Hijau hanya dilakukan penelitian dokumen; c. Jalur Prioritas tidak dilakukan Pemeriksaan Pabean sebagaimana yang dilakukan terhadap jalur merah atau hijau. Melihat perkembangan dan meningkatnya setiap tahun arus *general cargo* yang masuk di Pelabuhan Tanjung Priok, maka dibutuhkan luas lapangan penumpukan dan lokasi *Behandle* (Pemeriksaan Fisik Impor Jalur Merah) disekitar pelabuhan untuk percepatan dan kelancaran arus barang impor di Tanjung Priok.

Pentingnya faktor pelayanan memang tidak dapat dihindari oleh perusahaan, karena bisnis Tempat Penimbunan Sementara (TPS) merupakan bisnis layanan (*service*), sehingga pengusaha TPS dituntut agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna jasa. Layanan merupakan sebuah paket barang dan jasa dengan informasi yang disediakan di beberapa lingkungan (Fitzsimmons, 2011) (dalam Umar, 2014). Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting didalam menentukan kepuasan konsumen/

pengguna jasa (Gaspersz, 2008). Untuk menunjang kualitas layanan yang baik selain harus ditunjang dengan teknik dan prosedur yang benar sehingga fasilitas-fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik, juga indikator kinerja keselamatan perlu dikembangkan karena dapat dijadikan perbandingan dengan moda lain (Mudana, 2014). Kepuasan konsumen akan tercipta dengan baik apabila terjadi interaksi yang baik diantara keduanya (Berry & Zeithaml, 2001).

Tempat Penimbunan Sementara sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga perlu memperhatikan lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para konsumennya dalam menilai apakah jasa tersebut berkualitas atau tidak, dengan harapan perusahaan TPS tersebut tetap *exist* dan semakin berkembang. Tingginya tingkat persaingan dewasa ini mendorong perusahaan untuk semakin inovatif dan harus mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi. Pasang surut perusahaan tersebut seringkali terjadi seiring dengan perubahan kondisi lingkungannya (Tjiptono, 2008).

Dengan adanya pesaing-pesaing dalam bidang jasa yang sama, maka diperlukan strategi keunggulan bersaing. Keunggulan tersebut dapat dilakukan dengan cara perusahaan memahami apa yang diinginkan oleh pengguna jasa yaitu pelayanan (*service*) yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa. Karena pengguna jasa tidak hanya sekedar membeli produk/menggunakan jasanya melainkan selalu memperhatikan segala sesuatu yang menyangkut aspek kualitas yang melekat pada produk/jasa tersebut (Kotler & Keller, 2009).

Oleh karena itu, perusahaan perlu memfokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan dan berhubungan dengan kinerja yang

terkait, mampu untuk membantu pengguna jasa dengan pelayanan yang cepat dan tanggap serta bermanfaat, pengetahuan yang dimiliki pegawai, kesabaran dan kesopanan dalam melayani serta mampu menanamkan kepercayaan tentang keamanan, kemampuan dalam memberikan perhatian atas keluhan pengguna jasa, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam melakukan transaksi serta mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Atau dengan kata lain, sebagai penilaian atas sejauh mana suatu pelayanan itu sendiri sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan kepada pengguna jasa (Spillane, 2006).

Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa dapat menimbulkan respon positif bagi perusahaan berupa dukungan atas keberadaan TPS tersebut. Keuntungan lain akan diperoleh perusahaan yaitu melalui penyebaran informasi positif dari satu pengguna jasa ke pengguna jasa lain, dan reputasi perusahaan akan semakin baik. Selain kualitas layanan yang bersifat administratif, pelayanan bongkar muat di lapangan baik dari segi kecepatan maupun ketepatan pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Purnama, 2006). Kepuasan pengguna jasa ditentukan oleh persepsi pengguna jasa atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pengguna jasa (Alma, 2011). Pengguna jasa merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pengguna jasa terlampaui.

Apabila sistem operasional di lapangan dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan efisiensi dan produktifitas lapangan, dan dengan sendirinya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Hal tersebut perlu didukung pula dengan kerjasama antara semua pihak yang terkait, agar memberi kemudahan bagi pengguna jasa/importir, Petugas Bea dan Cukai serta Petugas Karantina didalam penggunaan fasilitas ruang pemeriksaan dan lapangan. Lambatnya pelayanan

bongkar muat dilapangan tidak hanya berpangkal pada sumber daya manusianya saja, baik itu operator alat maupun sumber daya manusia yang bersifat administratif tetapi faktor sarana dan prasarana sangat erat kaitannya. Misalnya, ketersediaan alat bongkar muat seperti *Rubber Tyre Gantry Crane (RTG)*, *Reach Stacker*, *Head Truck*, *Chassis*, *System* dan lainnya serta kesiapan alat tersebut dituntut untuk selalu dalam kondisi prima setiap saat.

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dokumen ( $X_1$ ) dan kecepatan bongkar muat *general cargo* ( $X_2$ ) dengan kepuasan pengguna jasa (Y) di PT Tubagus Jaya Maritim, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Penelitian menggunakan metode kuantitatif (Burhan, 2008) dan datanya dianalisis dengan statistik (Sugiyono, 2012) (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini sejumlah 67 orang konsumen dari PT Tubagus Jaya Maritim. Jumlah sampel penelitian diambil secara acak sederhana sebanyak 30 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.. Hubungan kualitas pelayanan dokumen ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y)

Dari hasil uji *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dapat diketahui nilai korelasi antara Kualitas pelayanan dokumen terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar  $R = 0,794$  melebihi 0,5. Artinya kualitas pelayanan dokumen mempunyai korelasi kuat dan positif terhadap kepuasan pengguna jasa sehingga dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan dokumen meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pengguna jasa dan begitu juga sebaliknya.

Analisis koefisien determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi Kepuasan pengguna jasa oleh Kualitas pelayanan dokumen di PT. Tubagus Jaya Maritim. Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dengan melihat nilai  $R$  Square yaitu sebesar 0,630 maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$  yaitu  $0,630 \times 100\% = 63\%$ . Artinya bahwa Kualitas pelayanan dokumen mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 63% dan sisanya sebesar 37% kontribusi oleh variabel yang lain.

Analisis koefisien regresi adalah metode untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan dokumen terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Tubagus Jaya Maritim (**Tabel 2**).

Tabel 1 Model Summary Kualitas Pelayanan Dokumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,794 <sup>a</sup>	,630	,625	4,00133

Tabel 2 Coefficient Kualitas Pelayanan Dokumen & Kepuasan Pengguna Jasa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18,972	4,110		4,616	,000
1 Kualitas Pelayanan Dokumen	,857	,081	,794	10,529	,000

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu  $\hat{Y} = 18,972 + 0,857 X_1$ , artinya jika kualitas pelayanan dokumen ditiadakan (misal  $X_1 = 0$ ), maka kepuasan pengguna jasa hanya sebesar 18,972. Untuk kualitas pelayanan dokumen jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan kepuasan pengguna jasa sebesar 0,857. Dari persamaan regresi linear sederhana  $\hat{Y} = 18,972 + 0,857 X_1$

Uji hipotesis *T-test* adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui keberartian hubungan kualitas pelayanan dokumen terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Tubagus Jaya Maritim.

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas diketahui  $t_{hitung} = 10,529$ . Dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  ( $n-k$ ) diketahui nilai  $t_{table} 5\%$  ( $67 - 2$ ) = 1,669. Sehingga disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $10,529 > 1,669$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan dokumen mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

## 2. Hubungan kecepatan bongkar muat *general cargo* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengguna jasa ( $Y$ )

Analisis koefisien korelasi adalah metode untuk menyatakan seberapa kuat korelasi kecepatan bongkar muat *general cargo* terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Tubagus Jaya Maritim (Tabel 3). Dari hasil uji *SPSS versi 20* pada tabel diatas, dapat diketahui nilai korelasi antara

kecepatan bongkar muat *general cargo* terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar  $R = 0,651$  melebihi 0,5. Artinya kecepatan bongkar muat *general cargo* mempunyai korelasi kuat dan positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika kecepatan bongkar muat *general cargo* meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pengguna jasa dan begitu juga sebaliknya.

Analisis koefisien determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepuasan pengguna jasa oleh Kecepatan bongkar muat *general cargo* di PT Tubagus Jaya Maritim. Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dengan melihat nilai *R Square* yaitu sebesar 0,424 maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$  yaitu  $0,424 \times 100\% = 42,4\%$ . Artinya bahwa kecepatan bongkar muat *general cargo* mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 42,4% dan sisanya sebesar 57,6% kontribusi oleh variabel yang lain.

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu  $\hat{Y} = 24,005 + 0,985X_2$ , artinya jika kecepatan bongkar muat *general cargo* ditiadakan (misal  $X_1 = 0$ ), maka kepuasan pengguna jasa hanya sebesar 24,005. Untuk kecepatan bongkar muat *general cargo* jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan kepuasan pengguna jasa sebesar 0,985. Dari persamaan regresi linear sederhana  $\hat{Y} = 24,005 + 0,985X_2$

Tabel 3 Model Summary Kecepatan Bongkar Muat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,651 <sup>a</sup>	,424	,415	4,99613



Tabel 4 Coefficients Kecepatan Bongkar Muat &amp; Kepuasan Pengguna Jasa

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,005	5,521		4,348	,000
	Kecepatan Bongkar Muat	,986	,143	,651	6,914	,000

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas diketahui  $t$  hitung = 6,914. Dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  ( $n-k$ ) diketahui nilai  $t$  tabel 5% ( $67 - 2$ ) = 1,669. Sehingga disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $6,914 > 1,669$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kecepatan bongkar muat *general cargo* mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

### 3. Hubungan kualitas pelayanan dokumen (X1) dan Kecepatan bongkar muat *general cargo* (X2) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y)

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Tubagus Jaya Maritim (Tabel 5).

Dari hasil uji *SPSS versi 20* pada tabel diatas, diketahui nilai  $R = 0,814$  melebihi 0,5. Artinya kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* mempunyai hubungan yang sangat kuat dan positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel diatas, dengan melihat nilai  $R$  square yaitu sebesar 0,663 maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$  yaitu  $0,663 \times 100\% = 66,3\%$ . Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 33,7%.

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas dapat diketahui persamaan regresinya sebesar  $\hat{Y} = 13,493 + 0,692 X_1 + 0,357 X_2$ , artinya jika kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* ditiadakan (misal  $X_1 = 0$  dan  $X_2 = 0$ ), maka kepuasan pengguna jasa hanya sebesar 13,493. Tetapi jika kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* ditingkatkan sebesar 1 unit satuan untuk kualitas pelayanan dokumen maka akan terjadi perubahan sebesar 0,692 dan untuk kecepatan bongkar muat *general cargo* maka akan terjadi perubahan sebesar 0,357 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dokumen dan Kecepatan bongkar muat *general cargo* benar-benar mempengaruhi Kepuasan pengguna jasa.

Tabel 5 Model Summary Kecepatan Bongkar Muat, Kualitas Pelayanan Dokumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 <sup>a</sup>	,663	,652	3,85228

Tabel 6 Coefficients Kepuasan Pengguna Jasa

Model	Unstandardized Coefficients		Stan- dardized Coeffi cients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	13,493	4,534		2,976	0,004	
1	Kualitas Pelayanan Dokumen	,692	,103	,641	6,733	0,000
	Kecepatan Bongkar Muat	,357	,144	,236	2,475	0,016

Hubungan semua variabel bebas (*independen variables*) terhadap kepuasan pengguna jasa mempunyai nilai yang signifikan. Hal ini berarti bahwa Kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Tabel 10). Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas diketahui besar F hitung = 62,871. Jika dibandingkan dengan nilai F tabel dengan menggunakan probabilitas 0,5 maka diketahui nilai F tabel = 0,05 (k-1) . (n-k) = 0,05 (3-1) . (67-3) = 3,140.

Dapat diketahui bahwa F hitung > F tabel atau 62,871 > 3,140 atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* secara bersamaan mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

## SIMPULAN

Dilihat dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan dokumen dengan

kepuasan pengguna jasa diperoleh r sebesar 0,794 berarti hubungan kualitas pelayanan dokumen dengan kepuasan pengguna jasa adalah sangat kuat dan searah (positif), sedangkan pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dokumen terhadap kepuasan pengguna jasa dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (atau  $10,529 > 1,669$ ) atau hipotesis penelitian  $H_1$  diterima.

Dilihat dari hasil korelasi antara kecepatan bongkar muat *general cargo* dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh r sebesar 0,651 berarti hubungan kecepatan bongkar muat *general cargo* dengan kepuasan pengguna jasa adalah kuat dan searah (positif), sedangkan pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan kecepatan bongkar muat *general cargo* terhadap kepuasan pengguna jasa di mana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (6,914 > 1,669) atau hipotesis penelitian  $H_2$  diterima.

Tabel 7 ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1866,000	2	933,000	62,871	,000 <sup>b</sup>
	Residual	949,762	64	14,840		
	Total	2815,761	66			

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pengguna Jasa

b. *Predictors*: (Constant), Kecepatan Bongkar Muat , Kualitas Pelayanan Dokumen

Dilihat dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* secara bersama-sama dengan kepuasan pengguna jasa diperoleh  $r$  sebesar 0,814 berarti hubungan kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* dengan kepuasan pengguna jasa adalah sangat kuat dan searah (positif), sedangkan pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dokumen dan kecepatan bongkar muat *general cargo* terhadap kepuasan pengguna jasa dimana  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $62,871 > 3,140$ ) atau hipotesis penelitian  $H_3$  diterima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amir MS, 2005. *Ekspor Impor Teori & Penerapannya*. PPM, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Asj'ari, Fachrudiy. 2013. 'Pengaruh Motivasi dan Pelatihan kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.Obech Pesona Nusantara Pacet Mojokerto', *Jurnal Manajemen*, Unipa Surabaya.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 2001. 'Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. The Answers Are Here'. *Journal of Marketing*, 35-43.
- Buchari Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Burhan, Bungin 2008. *Metode Penelitian komunikasi, Ekonomi dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fitzsimmons, A. James dan Mona J. Fitzsimmons, 2011. *Service Management*, 7<sup>th</sup>. ed. New York: McGraw-Hill (dalam Umar, Husein, 2014. *Factors Affecting Customer's Satisfaction on Low Cost Carrier Flight*, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, Vol. 01, No. 02, Juli 2014.
- Gurning, Raja Oloan Saut dan Budiyanto, Eko Hariyadi. 2007. *Manajemen Bisnis Pelabuhan*. Surabaya: PT Andhika Prasetya Ekawahana.
- Ilham, Insani Chairul, 2015. *Keseimbangan Antara Pendapatan dan Biaya Operasional Kapal Penyeberangan Lintas Jangkar-Kalianget*, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, Volume 02 Nomor 01, Maret 2015, hlm. 26
- Kosasih, Engkos dan Hananto Soewedo, 2007. *Manajemen Keuangan dan Akuntansi Perusahaan Pelayaran: Suatu Pendekatan Praktis dalam Bidang Usaha Pelayaran*, Edisi 1, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta:PT. Index.
- Mudana, I Ketut, 2015. *Improvement of Ferry Crossing Safety Control Palembang-Muntok*, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, Volume 01 Nomor 03, November 2014, hlm. 25.
- Purnama, Nursya'bani, 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cetakan ke 8, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 007. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi, 2008. *Service Management*. Penerbit Andi, Jogjakarta