

## **Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima**

### ***Analysis of the Effect of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Pelabuhan Indonesia (pelindo) III Bima Branch***

**Fitri Fadillah<sup>1</sup>, Intisari Haryanti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima <sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima

<sup>1</sup>fadillah17.stiebima@gmail.com, <sup>2</sup>Intisariharyanti@gmail.com

#### ***Abstract***

*As an institution providing sea lane facilities with a mission to connect one area to another, therefore ports are needed to facilitate loading and unloading of goods or services. A port is a facility at the end of an ocean, river, or lake to receive ships and move goods and passengers into them. In this function, it means that the port must serve all forms of activities and interests related to the needs of people who will travel by using naval service facilities. Therefore, the services provided to passengers must be carried out optimally and of high quality. The purpose of this study was to analyze the effect of facilities and service quality either partially or simultaneously on customer satisfaction at PT. Indonesian Port (Pelindo) III Bima Branch. population is all customers who have used the services of PT. Port of Indonesia (Pelindo) with a sample of 50 people. The results show that service quality has a partial effect on customer satisfaction at PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Bima Branch, while the facilities have no effect.*

**Keywords:** *facilities, service quality, and customer satisfaction*

#### **Abstrak**

Sebagai lembaga penyedia fasilitas jalur laut yang mempunyai misi untuk menghubungkan antara satu daerah dengan daerah lainnya, maka dari itu pelabuhan sangat dibutuhkan dalam mempermudah bongkar muat barang atau jasa. Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudra, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya. Dalam fungsinya tersebut, berarti pelabuhan harus melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang akan berpergian dengan menggunakan sarana jasa angkutan laut. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus dilaksanakan secara optimal dan berkualitas. Tujuan dari penelitian ini

adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. populasi adalah seluruh pelanggan yang sudah menggunakan jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) dengan jumlah sampel 50 orang. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh.

**Kata Kunci :** *Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*

## **Pendahuluan**

Sering dengan perkembangan zaman, manusia sangat membutuhkan yang namanya kebutuhan akan kemudahan dalam bertransportasi. Apalagi dengan kemajuan global akan membawa dampak yang positif untuk industri jasa, sehingga perusahaan jasa harus memperhatikan pelayanan atau jasa mereka untuk diberikan kepada para pelanggan, ini yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan. Sebagai lembaga penyedia fasilitas jalur laut yang mempunyai misi untuk menghubungkan antara satu daerah dengan daerah lainnya, maka dari itu pelabuhan sangat dibutuhkan dalam mempermudah bongkar muat barang atau jasa. Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudra, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya, pelabuhan juga sebagai pintu gerbang dan penghubung kepentingan antar daerah, pulau dan bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya. Salah satu fungsi pelabuhan ditinjau dari segi penggunaannya adalah sebagai emberkasi dan deberkasi penumpang (Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran). Dalam fungsinya tersebut, berarti pelabuhan harus melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang akan berpergian dengan menggunakan sarana jasa angkatan laut. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus dilaksanakan secara optimal dan berkualitas.

Menurut Wijaya, mengemukakan bahwa fasilitas adalah sesuatu yang yang dapat diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada sesuatu yang aktual pada pelanggan terhadap produk atau jasa yang dapat di ukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. Selain itu kualitas pelayanan memiliki komponen yang dapat mempengaruhi konsumen antara lain kualitas teknis yaitu kualitas yang diterima oleh konsumen sebenarnya, dan kualitas fungsional yaitu bagaimana konsumen mendapatkan hasil teknis yang diterima.<sup>1</sup> Selain fasilitas dan kualitas pelayanan hal yang tidak kalah penting dalam mengelola jasa adalah kepuasan dari konsumen. Kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.<sup>2</sup>

Objek penelitian ini berada pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima yang dimana sering terjadi nya hal dalam pengelolaan pelabuhan yaitu dimana penumpang dan para pengguna jasa selaku pihak yang paling sering memanfaatkan jasa terminal penumpang ini pun kerap kali mengeluh mengenai rendahnya pelayanan dan buruknya sarana prasarana di pelabuhan. Dimana fasilitas pelabuhan kurang berfungsi dengan baik karena tidak di maintenance dengan baik. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi operasional dan citra pelabuhan,

Berdasarkan uraian di atas tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima”. Adapun

---

<sup>1</sup> Hisam, M, W, Sanyal, S, & Ahmad, M, et al. (2016), *International Review Of Management and Marketing, The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in india*, 6 (4).

<sup>2</sup> Suyitno, et al. (2017), Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Kompetensi Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai, *Journal Of Applied Business Administration*, 1 (2): 124-133.

tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima.

## **Kajian Teori**

### **Fasilitas**

Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan di lingkungan, ini dimaksudkan agar memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman dan puas. Fasilitas ialah faktor penunjang utama dalam kegiatan. Menurut Wijaya, mengemukakan bahwa fasilitas adalah sesuatu yang yang dapat diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada sesuatu yang aktual pada pelanggan terhadap produk atau jasa yang dapat diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu.<sup>3</sup>

### **Indikator Fasilitas**

Menurut Masrin & Hasibuan, terdapat indikator untuk mengukur fasilitas terdiri dari Pertimbangan / Perencanaan spacial, Perencanaan ruangan, Perlengkapan / Perabotan, Tata cahaya dan warna, Pesan-pesan yang di sampaikan, Unsur pendukung.<sup>4</sup>

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut MZ mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang di lakukan pelayan untuk merespon konsumen yang ada berkaitanya dengan produk atau jasa yang di inginkan, pelayanan dinyatakan berkualitas jika

---

<sup>3</sup> Pasuraman, Wijaya, Tony, et al. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

<sup>4</sup> Masrin, I, & Hasibuan, E, et al. (2019), *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Padang*, Indra Masrin dan Elis Hasibuan Fakultas Ekonomi UMSB, 1 (1) : 9-19.

konsumen merasakan lebih dari yang diharapkan.<sup>5</sup> Selain itu kualitas pelayanan memiliki komponen yang dapat mempengaruhi konsumen antara lain kualitas teknis yaitu kualitas yang diterima oleh konsumen sebenarnya, dan kualitas fungsional yaitu bagaimana konsumen mendapatkan hasil teknis yang diterima.<sup>6</sup>

### Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator-indikator variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini mengambil teori Fandy Tjiptono diantaranya :

- a) Reliability, ialah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan
- b) Responsiveness, ialah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan transaksi yang di tangani karyawan serta penanganan atas keluhan pelanggan.
- c) Assurance, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, kesopanan, dan perhatian dalam pemberian pelayanan, keterampilan memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan.
- d) Empathy, ialah perhatian yang diberikan karyawan kepada pelanggan seperti, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, kemudahan

---

<sup>5</sup> MZ, H, et al. (2014), Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang, *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 2 (2), : 173-182.

<sup>6</sup> Hisam, M, W, Sanyal, S, & Ahmad, M, et al. (2016), International Review Of Management and Marketing, The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in india, 6 (4).

untuk menghubungi perusahaan, dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.<sup>7</sup>

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.<sup>8</sup> Sedangkan kepuasan konsumen ialah perasaan akan senang dan kecewa yang berasal dari sesuatu yang di harapkan terhadap aktual.<sup>9</sup> Indikator kepuasan konsumen terdiri dari Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesediaan merekomendasikan.<sup>10</sup>

### **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan penelitian asosiatif. Metode asosiatif adalah digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan dalam operasionalisasi variabel yaitu kuesioner menggunakan skala likert.<sup>11</sup> yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan yang sudah menggunakan jasa bongkar muat peti kemas pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima yang berjumlah 49 pelanggan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian yaitu sampling jenuh ialah yang

---

<sup>7</sup> Aswad, S, Reliaze, R & Wangdra, R et al. (2018) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center, JIM UPB *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6 (2) : 77.

<sup>8</sup> Suyitno, et al. (2017), Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Kompetensi Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai, *Journal Of Applied Business Administration*, 1 (2): 124-133.

<sup>9</sup> Aswad, Pengaruh Harga... h. 77.

<sup>10</sup> Aswad, Pengaruh Harga... h. 77.

<sup>11</sup> Sugiyono, et al. (2008), Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D, Bandung.

dimana semua anggota populasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima di jadikan sampel.<sup>12</sup>

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Pada pengujian validitas ini di dapat  $N = 50$  dan didapat nilai  $r \text{ tabel} = 0,300$  dengan taraf Untuk selengkapnya dapat dilihat seperti tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas (X1)	X1.1	0,705	0,300	Valid
	X1.2	0,567	0,300	Valid
	X1.3	0,392	0,300	Valid
	X1.4	0,696	0,300	Valid
	X1.5	0,634	0,300	Valid
	X1.6	0,634	0,300	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,652	0,300	Valid
	X2.2	0,741	0,300	Valid
	X2.3	0,632	0,300	Valid
	X2.4	0,739	0,300	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,791	0,300	Valid
	Y.2	0,744	0,300	Valid
	Y.3	0,723	0,300	Valid
	Y.4	0,764	0,300	Valid
	Y.5	0,763	0,300	Valid

(Data yang di olah 2021)

### Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini di dapat beberapa nilai Cronbach's Alpha dari tiap variabel dan hasil nilai Cronbach's Alpha akan di bandingkan dengan nilai standar reliabilitas sebesar  $> 600$ , selengkapnya dapat dilihat seperti tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Uji Reliabilitas

VAR	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Ket
Fasilitas (X1)	0,619	$> 600$	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,617	$> 600$	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,808	$> 600$	Reliabel

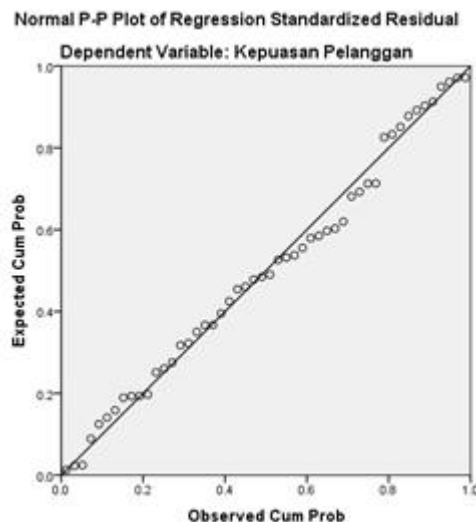
(Data yang di olah 2021)

<sup>12</sup> Sugiyono, et al, (2017), Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D, Alfabeta,CV, Bandung.

## Uji Asumsi Klasik

### a) Uji Normalitas

Gambar 2 P. Plot Normalitas



sumber (Data yang di olah 2021)

Berdasarkan output SPSS Uji Normalitas pada gambar 2 diatas menunjukkan bahwa bulatan mengikuti garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

### b) Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.637	5.358		0.866	0.391		
Fasilitas	0.332	0.224	0.206	1.483	0.145	0.867	1.154
Kualitas							
Pelayanan	0.482	0.191	0.35	2.525	0.015	0.867	1.154

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

sumber (Data yang di olah 2021)



Berdasarkan output SPSS pada tabel 3 diketahui bahwa nilai VIF variabel Fasilitas (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) yaitu sebesar  $1,154 < 10,00$  dan nilai tolerance value  $0,867 > 0,1$  maka data tidak terjadi Multikolinieritas.

c) Uji Heterokedastisitas (Glejser)

Tabel 4. Uji Heterokedastisitas (Glejser)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.113	3.313		.034	.973
	Fasilitas	-.008	.139	-.009	-.057	.955
	Kualitas Pelayanan	.118	.118	.155	.999	.323
Dependent Variable: Abs. RES						

Dependent Variable: Abs\_RES

sumber (Data yang di olah 2021)

Dari gambar 4 diatas , dikarenakan uji heterokedastisitas menggunakan scatter plot terjadi residual yang dimana butiran bulat tidak menyebar, maka di lakukan uji heterokedastisitas menggunakan uji glejser. Berdasarkan output spss pada tabel diatas diketahui nilai signifikasi (sig). untuk variabel Fasilitas (X) adalah 0,955 sementara nilai signifikan (sig) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,323. Di karenakan nilai sig  $> 0,05$  maka data tidak terjadi gejala heterokedastisitas

d) Uji Autokorelasi

Tabel 5. Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.466 <sup>a</sup>	.217	.184	2.465	2.150

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

sumber (Data yang di olah 2021)

Berdasarkan output SPSS pada tabel 5 diatas nilai durbin-watson sebesar 2,150 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1,628 dan kurang dari (4-du)  $4 - 1,628 = 2,372$  maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat gejala autokorelasi.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.637	5.358	.866	.391	
	Fasilitas	.332	.224	.206	1.483	.145
	Kualitas					
	Pelayanan	.482	.191	.350	2.525	.015
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

sumber (Data yang di olah 2021)

Pada output analisis regresi linear berganda pada tabel 1.5 diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,637 + 0,332X_1 + 0,482X_2$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial, dari persamaaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

Nilai costanta yaitu sebesar 4,637, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel fasilitas dan kualitas adalah 0 maka kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima yaitu sebesar 4,637 satuan.

1. Jika variabel fasiitas ( $X_1$ ) meningkat , dengan asumsi variabel kualitas pelayanan tetap maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,332 satuan

2. Jika variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) meningkat, dengan asumsi variabel fasilitas ( $X_1$ ) tetap maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,482 satuan.

### Koefisien Korelasi

Tabel 7. Koefisien Korelasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466 <sup>a</sup>	.217	.184	2.465
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

sumber (Data yang di olah 2021)

Data tabel 7 koefisien korelasi diatas menunjukan bahwa nilai R sebesar 0,466 yang berarti hubungan antara variabel fasilitas ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) yaitu sebesar 46,6% dan tingkat hubungan positifnya sedang. Sedangkan untuk 53,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti. Berikut interval hubungan nya :

Table 8. Deskripsi Koefisien Korelasi sebagai berikut :

Internal 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

### Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil dari tabel 1.6 diatas, menunjukan bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,217 menunjukan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 21,7%. Dan untuk 78,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

### Uji T

Tabel 8. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.637	5.358		.866	.391
1 Fasilitas	.332	.224	.206	1.483	.145
Kualitas	.482	.191	.350	2.525	.015
Pelayanan					

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

sumber (Data yang di olah 2021)

Berdasarkan tabel 8 uji t diatas dengan mengamati baris, kolom t dan sig. bisa diejelaskan sebagai berikut :

- Variabel fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. dengan nilai sig fasilitas  $0,145 > 0,05$  Dan nilai t tabel =  $t(\alpha/2; n-k-1 = t(0,05/2; 50-2-1) = (0,025; 47) = 2,011$ . Berarti nilai t hitung kurang dari t tabel ( $1,483 < 2,011$ ), maka H1 ditolak dan Ho di terima.
- Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. Dengan nilai sig kualitas pelayanan  $0,015 < 0,05$  Dan nilai t tabel =  $t(\alpha/2; n-k-1 = t$

$(0,05/2; 50-2-1) = (0,025; 47) = 2,011$  Berarti nilai  $t$  hitung lebih dari  $t$  tabel ( $2,525 > 2,011$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  di terima.

## Uji F

Tabel 9. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	79.273	2	39.637	6.524	.003 <sup>b</sup>
Residual	285.547	47	6.075		
Total	364.820	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

sumber (Data yang di olah 2021)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 9 dapat dilihat F hitung yang di peroleh sebesar 6,524 dengan nilai F tabel adalah 3,19 sehingga nilai F hitung > F tabel atau  $6,524 > 3,19$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_3$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, dan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima.

## **Daftar Pustaka**

- Aswad, S, Reliaze, R & Wangdra, R et al. (2018) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center, *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6 (2) : 77.
- Hisam, M, W, Sanyal, S, & Ahmad, M, et al. (2016), International Review Of Management and Marketing, The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in india, 6 (4).
- Masrin, I, & Hasibuan, E, et al. (2019), Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Padang, Indra Masrin dan Elis Hasibuan Fakultas Ekonomi UMSB, 1 (1) : 9-19.
- MZ, H, et al. (2014), Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang, *Jurnal Desiminasi Tekhnologi*, 2 (2), : 173-182.
- Nofitasari, Alwi Suddin, & Rahayu Triastity, et al. (2016), Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Nggone Konkoku Coffe House Di Surakarta (Survey Pada Pelanggan Nggone Konkoku Coffe House Di Surakarta), *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16 (2) : 253-259.
- Priansa, et al. (2017), Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontenporer, Alfabeta, Bandung.
- Suyitno, et al. (2017), Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Kompetensi Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai, *Journal Of Applied Business Administration*, 1 (2): 124-133.
- Sugiyono, et al. (2008), Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D, Bandung.
- Sugiyono, et al. (2015), Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, et al, (2017), Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dan R&D, Alfabeta, CV, Bandung.

Pasuraman, Wijaya, Tony, et al. (2011), Manajemen Kualitas Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

---

*This article is under:*



**Copyright Holder :**

© Fitri Fadillah, Intisari Haryanti (2021).

**First Publication Right :**

© Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah