

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada awal berdirinya PT. Global Logistik Internasional Belawan ini atas inisiatif antara pak Sugiono dan Pak Lie Saulung mempunyai keinginan untuk mendirikan perusahaan di bidang bongkar muat barang kapal. PT. Global logistik Internasional Belawan berdiri pada tahun 2010.

Dengan berjalannya waktu PT.Global Logistik Internasional Belawan mengalami perkembangan yang begitu pesat . Dan setelah melalui proses panjang PT. Global logistik Intrnasional di resmikan pada tahun 2010 dengan alamat Jln Bliton Timur No 16 Belawan yang bergerakak di bidang “Usaha Jasa Bongkar Muat Barang Kapal atas nama pak Lie Saulung sekaligus sebagai pimpinan perusahaan sampai saat ini pak Lie Saulung menduduki jabatan sebagai Komisaris perusahaan .

PT. Global Logistik Internasional Belawan bertempat di jalan Bliton Timur No.16 Belawan, perusahaan swasta Ekpedisi Muatan Kapal Laut yang bergerak di bidang usaha jasa pelayanan wilayah pelabuhan Belawan. Ada pun jasa kepengurusan transportasi yang tersebut meliputi:

a. Jasa Penggunaan *Trucking* yaitu :

- 1) Jasa pelayanan angkutan *trucking*
- 2) Jasa Penumpukan

3) Jasa Bongkar muat barang

a. Visi Organisasi

Menurut Wibisono (2006) visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita – cita atau impian dari suatu organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dalam suatu visi yang dimiliki oleh suatu organisasi terdapat nilai – nilai yang terkandung, serta kebutuhan organisasi yang akan datang.

Adapun visi dari PT. GLOBAL LOGISTIK INTERNASIONAL BELAWAN adalah :

“ Menjadi Perusahaan yang professional, disiplin, dan bertanggung Jawab “

b. Misi Organisasi

Menurut Drucker (2008) misi merupakan alasan mendasari eksistensi suatu organisasi. Pernyataan misi organisasi, terutama di tingkat bisnis menentukan batas dan maksud aktivitas bisnis perusahaan.

Adapun misi PT. Global Logistik Internasional Belawan adalah :

1. Selalu siap dan terbuka untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik efisien dan efektif guna meningkatkan pendapatan perusahaan .
2. Menciptakan lingkungan kerja yang harmonis demi menunjang kelangsungan hidup perusahaan.
3. Memberikan service jasa prima dengan harga yang kompetitif serta pelayanan yang lebih cepat dan aman

c. Logo Organisasi

Berikut ini gambar logo organisasi PT. GLOBAL LOGISTIK INTERNASIONAL BELAWAN) :

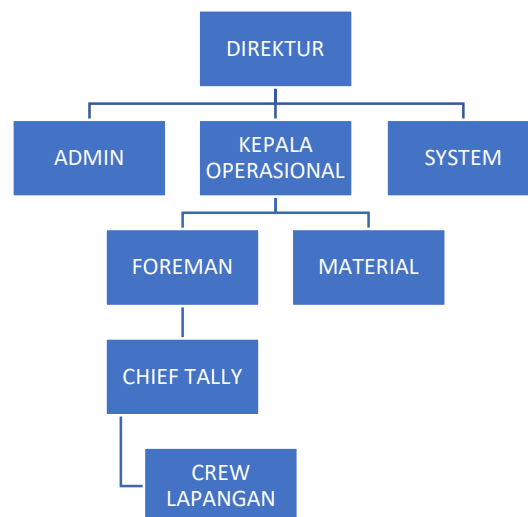


Gambar 4.1

Logo Organisasi PT.GLOBAL LOGISTIK INTERNASIONAL
Sumber : PT. GLOBAL LOGISTIK INTERNASIONAL

4.1.1.2 Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas

Berikut struktur organisasi PT. Global Logistik Internasional Belawan



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Global Logistik Internasional Belawan

4.1.1.3 Deskripsi Tugas

Setiap jabatan atau posisi memiliki tugas dan tanggung jawab dari posisi tersebut dalam pekerjaannya. Penentuan tugas dan tanggung jawab setiap jabatan posisi yang ada pada PT. Global Logistik Internasional di tentukan berdasarkan pada tugas dan fungsi pekerjaan itu sendiri.

Berikut adalah uraian tugas pokok yang ada di Global Logistik Internasional

Tabel 4.1
Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan
PT. GLOBAL LOGISTIK INTERNASIONAL

No	Jabatan	Uraian Tanggungjawab
1	Direktur	1 Memimpin perusahaan menuju kondisi yang diinginkan seluruh elemen perusahaan. 2 Mengadakan pembagian tugas di unit perencanaan dan pelaksanaan tugas. 3 Mengawasi dan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan. 4 Menyusun anggaran pendapatan dan belanja 5 Menerima pertanggung jawaban bawahan.
2	Kepala Operasional	1 Memonitor kelancaran operasional dan aktifitas logistic. 2 Memimpin tim dalam melaksanakan kegiatan operasional sesuai yang disepakati. 3 Bertindak sebagai penanggung jawab terhadap jalannya kegiatan pengiriman barang dan alat berat di lapangan.
3	Keuangan	1 Mengelola uang operasinal 2 Mengelola arus kas masuk dan keluar 3 Mengurus dan menangani pajak perusahaan

No	Jabatan	Uraian Tanggungjawab
		4 Membuat tagihan truk,dan laporan keuangan
4	Admin	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melakukan penerimaan dokumen dan melakukan pencatatan pengiriman dan memberikannya ke bagian lain. 2 Bertanggung jawab untuk mencatat laporan pengiriman harian ke dalam system dan mencetak invoice (tagihan) <i>customer</i>. 3 Menerima copyan surat pengantar yang diberikan rekanan lain lalu melakukan perekapan. 4 Melakukan pencatatan alat-alat inventaris yang keluar 5 Mengurus dokumen tagihan pnbp setelah pengiriman selesai
5	Foreman	<ol style="list-style-type: none"> 1 Bertanggung jawab atas kegiatan operasional di lapangan 2 Memonitor kegiatan kerja secara langsung di lapangan 3 Mengawasi secara langsung anggota tim nya melakukan kegiatan pemuatan dan pengiriman muatan kapal.
6	Material	<ol style="list-style-type: none"> 1 Bertanggung jawab mengeluarkan peralatan perusahaan yang diperlukan dalam proses berjalannya operasional . 2 Mempersiapkan dan memastikan peralatan operasional tidak terjadi kerusakan sebelum berjalannya operasinal 3 Memperbaiki peralatan jika terjadi kerusakan 4 Merawat peralatan perusahaan

No	Jabatan	Uraian Tanggungjawab
7	Chief Tally	1 Bertanggung jawab atas pekerjaan anggota nya dalam menghitung pengiriman barang 2 Membuat rekapan hasil hitungan anggota nya lalu memberikan laporan tersebut kepada admin 3 Mengirim laporan hasil kerja harian secara langsung kepada crew kapal

Sumber : Data Diolah Dari Pt.Global Logistik Internasional

4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan di uraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti, memahami karakteristik ini penting untuk merancang strategi peningkatan kinerja dan kolaborasi di perusahaan bongkar muat. Berikut karakteristik responden berdasarkan perusahaan/instansi, jenis barang, dan frekuensi pengguna jasa.

4.1.2.1 Karakteristik responden berdasarkan Perusahaan/instansi

Tabel 4.2
Responden berdasarkan perusahaan/instansi

INSTANSI				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ARTA KAYU	1	2.4	2.4	2.4
BERMUDA	1	2.4	2.4	4.8
CEMERLANG	1	2.4	2.4	7.1
BUANA JASA MANDIRI	1	2.4	2.4	9.5
CV BUMI ARGO	1	2.4	2.4	11.9
LESTARI	1	2.4	2.4	
CV INFINITY	1	2.4	2.4	
CHEMICAL MEDAN	1	2.4	2.4	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CV JASA BAHARI	1	2.4	2.4	14.3
DHARMA KARYA	1	2.4	2.4	16.7
MANDIRI				
GAMA INTI	1	2.4	2.4	19.0
SAMUDERA				
INDO SAMUDERA	1	2.4	2.4	21.4
PERKASA				
KAYU LAPIS	1	2.4	2.4	23.8
INDONESIA				
MOKPO CITY GAS	1	2.4	2.4	26.2
CO				
PT ANTARA	1	2.4	2.4	28.6
KUSUMA				
PT BAROKAH JAYA	1	2.4	2.4	31.0
ALAMI				
PT BARUNA	1	2.4	2.4	33.3
BERSAMA				
PT BHIRAMA	1	2.4	2.4	35.7
STEEL				
PT BUDI KARYA	1	2.4	2.4	38.1
JATI				
PT BUDIONO				
MADURA BANGUN	1	2.4	2.4	40.5
PERSADA				
PT BUMI				
KARYATAMA	1	2.4	2.4	42.9
RAHARJA				
PT DAYA	1	2.4	2.4	45.2
LABUHAN INDAH				
PT DUTA MERGA	1	2.4	2.4	47.6
LESTARI INDO				
PT GLOBAL ANTAR	1	2.4	2.4	50.0
PERSADA				
PT GLOBAL INOY	1	2.4	2.4	52.4
MARBUN				
PT HIJAU PRYAN	1	2.4	2.4	54.8
PERDANA				

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
UD PUNCAK JAYA MANDIRI	1	2.4	2.4	97.6
UNGGUL CIPTA	1	2.4	2.4	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Pada tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa perusahaan atau instansi pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan yang menjadi responden terdapat sebanyak 42 perusahaan/instansi. Pelanggan yang menjadi responden terdiri dari perusahaan swasta.

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Barang

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Barang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAG CARGO	15	35.7	35.7	35.7
CURAH CAIR	7	16.7	16.7	52.4
CURAH KERING	10	23.8	23.8	76.2
GENERAL CARGO	10	23.8	23.8	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Pada tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pelanggan bongkar muat PT. Global Logistik Internasional Belawan yang menjadi responden menggunakan jasa bongkar muat berjenis *bag cargo* yaitu sebanyak 15 responden

yang menunjukkan bahwa ada 15 responden atau sebesar 35.7% dari total responden.

4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	34	81.0	81.0	81.0
2	8	19.0	19.0	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Pada tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa frekuensi pengguna jasa bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan yaitu sebanyak 1 kali terdapat 34 responden atau sebesar 81,0 % dan 2 kali terdapat 8 responden atau sebesar 19.0 % . Hal itu menunjukkan bahwa kebanyakan responden PT. Global Logistik Internasional Belawan hanya 1 kali menggunakan jasa bongkar muat.

4.1.3 Deskripsi Variabel Responden

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai jawaban atas item item pernyataan dari hasil kuesioner yang diajukan pada responden. Analisis deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1)

No	Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban						
			ST S	TS	KS	S	SS	Total
1	Harga yang ditawarkan kepada pelanggan masih terjangkau	F	5	3	7	11	16	42
		%	11.9	7.1	16.7	26.2	38.1	100
2	Harga yang ditawarkan PT Global Logistik Internasional masih sesuai dengan pengguna jasa	F	2	6	9	10	15	42
		%	4.8	14.3	21.4	23.8	35.7	100
3	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan	F	2	9	9	11	11	42
		%	4.8	21.4	21.4	26.2	26.2	100
4	Kualitas jasa sebanding dengan harga yang dibayarkan	F	3	10	11	6	12	42
		%	7.1	23.8	26.2	14.3	28.6	100
5	Harga yang diberikan PT Global Logistik Internasional lebih ekonomis dibanding dengan perusahaan yang lain	F	3	7	11	9	12	42
		%	7.1	16.7	26.2	21.4	28.6	100
6	Harga yang ditetapkan dapat bersaing dengan perusahaan lain	F	3	10	11	6	12	42
		%	7.1	23.8	26.2	14.3	28.6	100
7	Harga yang dibayarkan sesuai dengan yang diperoleh saat menggunakan jasa bongkar muat	F	3	7	11	9	12	42
		%	7.1	16.7	26.2	21.4	28.6	100
8	Harga yang dibayarkan sesuai	F	1	9	13	6	13	42
		%	2.4	21.4	31.0	14.3	31.0	100

	dengan manfaat yang diberikan							
--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Didapat data bahwa pada pernyataan satu yang menjawab sangat setuju terdapat 16 responden sebesar 38,1% , menjawab setuju sebanyak 11 responden sebesar 26,2% , menjawab kurang setuju 7 responden sebesar 16,7 % , menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang ditawarkan kepada pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan masih terjangkau.
2. Didapat data bahwa pada pernyataan dua yang menjawab sangat setuju terdapat 15 responden sebesar 35,7% , menjawab setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% , menjawab kurang setuju 9 responden sebesar 21,4% , menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden sebesar 4.8%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang ditawarkan PT Global Logistik Internasional masih sesuai dengan pengguna jasa.
3. Didapat data bahwa pada pernyataan tiga yang menjawab sangat setuju terdapat 11 responden sebesar 26,2% , menjawab setuju sebanyak 11 responden sebesar 26,2% , menjawab kurang setuju 9 responden sebesar 21,4% , menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden sebesar 21,4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden sebesar 4.8%. Dapat

disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang ditawarkan PT Global Logistik Internasional sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan.

4. Didapat data bahwa pada pernyataan empat yang menjawab sangat setuju terdapat 12 responden sebesar 28,6% , menjawab setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3% menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa kualitas jasa sebanding dengan harga yang dibayarkan .
5. Didapat data bahwa pada pernyataan lima yang menjawab sangat setuju terdapat 12 responden sebesar 28,6% , menjawab setuju sebanyak 9 responden sebesar 21,4% menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden sebesar 16,7% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang diberikan PT Global logistik Internasional lebih ekonomis dibanding dengan perusahaan lain.
6. Didapat data bahwa pada pernyataan enam yang menjawab sangat setuju terdapat 12 responden sebesar 28,6% , menjawab setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3% , menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1%. Dapat

disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang ditetapkan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

7. Didapat data bahwa pada pernyataan tujuh yang menjawab sangat setuju terdapat 12 responden sebesar 28,6% , menjawab setuju sebanyak 9 responden sebesar 21,4% , menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden sebesar 16,7% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan yang diperoleh saat menggunakan jasa bongkar muat,
8. Didapat data bahwa pada pernyataan delapan yang menjawab sangat setuju terdapat 13 responden sebesar 31,0% , menjawab setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3% , menjawab kurang setuju 13 responden sebesar 31,0% , menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden sebesar 21,4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden sebesar 2,4%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diberikan.

Hasil analisis deksriptif pada variable harga (X1) pada Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa pada variabel harga (X1) diperoleh nilai tertinggi sebesar 38.1 % menyatakan sangat setuju pada pernyataan “ Harga yang ditawarkan kepada pelanggan masih terjangkau” . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang harga yang diberikan oleh PT Global Logistik Internasional Belawan” .

Pada variabel harga (X1) diperoleh nilai terendah sebesar 2.4 % menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Harga yang di bayarkan sesuai dengan pelayanan yang di berikan”. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki persepsi rendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 4.1
Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban						
			STS	TS	KS	S	SS	Total
1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam pembongkaran barang	F	6	5	11	10	10	42
		%	14.3	11.9	26.2	23.8	23.8	100.0
2	Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik	F	2	10	11	10	9	42
		%	4.8	23.8	26.2	23.8	21.4	42
3	Kemampuan dan keramahan para karyawan dalam memberi pelayanan.	F	4	12	8	9	9	42
		%	9.5	28.6	19.0	21.4	21.4	100.0
4	Memberikan jaminan ganti rugi pada pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku	F	5	9	3	15	10	42
		%	11.9	21.4	7.1	35.7	23.8	100.0
5	Perhatian dan respon karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan	F	6	6	7	11	12	42
		%	14.3	14.3	16.7	26.2	28.6	100.0

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Dari tabel diatas dapat diuraikan data sebagai berikut ;

1. Didapat data bahwa pada pernyataan satu yang menjawab sangat setuju terdapat 10 responden sebesar 23,8% , menjawab setuju sebanyak 10

responden sebesar 23,8% , menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3%. Dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju bahwa pelayanan yang cepat dan tepat dalam pembongkaran barang .

2. Didapat data bahwa pada pernyataan dua yang menjawab sangat setuju terdapat 9 responden sebesar 21,4% menjawab setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% , menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden sebesar 4,8%. Dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju bahwa penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik.
3. Didapat data bahwa pada pernyataan tiga yang menjawab sangat setuju terdapat 9 responden sebesar 21,4% menjawab setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% , menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden sebesar 4,8%. Dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju bahwa kemampuan dan keramahan para karyawan dalam memberi pelayanan.
4. Didapat data bahwa pada pernyataan empat yang menjawab sangat setuju terdapat 10 responden sebesar 23,8% menjawab setuju sebanyak 15 responden sebesar 35,7% menjawab kurang setuju 3 responden sebesar 7,1% menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden sebesar 21,4% dan

yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%.

Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa PT Global Logistik Internasional Belawan memberikan jaminan ganti rugi pada pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

5. Didapat data bahwa pada pernyataan lima yang menjawab sangat setuju terdapat 12 responden sebesar 28,6% menjawab setuju sebanyak 11 responden sebesar 26,2% menjawab kurang setuju 7 responden sebesar 16,7% menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa perhatian dan respon karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan (X2) pada Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh nilai tertinggi sebesar 35.7% menyatakan setuju pada pernyataan “Memberikan jaminan ganti rugi pada pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Global Logistik Internasional Belawan” .

Pada variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh nilai terendah sebesar 4.8 % menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik”. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki persepsi rendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 4.7
Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X3)

No	Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban						
			STS	TS	N	S	SS	Total
1	Adanya aturan penggunaan perlengkapan bongkar muat PT Global logistik internasional	F	7	5	7	7	16	42
		%	16.7	11.9	16.7	16.7	38.1	100.0
2	Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik	F	8	7	10	10	7	42
		%	19.0	16.7	23.8	23.8	16.7	100.0
3	PT Global Logistik Internasional memastikan ketersediaan perlengkapan bongkar muat yang diperlukan dalam menjalankan tugas	F	6	7	11	11	7	42
		%	14.3	16.7	26.2	26.2	16.7	100.0
4	Standar perlengkapan PT Global Logistik Internasional mengurangi kecelakaan dan kerusakan bongkar muat	F	4	5	14	11	8	42
		%	9.5	11.9	33.3	26.2	19.0	100.0
5	PT.Global Logistik Internasional memastikan bahwa perlengkapan digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan bongkar muat	F	3	5	8	12	14	42
		%	7.1	11.9	19.0	28.6	33.3	100.0
6	Adanya alat pendukung PT Global Logistik Internasional selama kegiatan bongkar muat.	F	5	10	7	14	6	42
		%	11.9	23.8	16.7	33.3	14.3	100.0

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Dari tabel diatas dapat diuraikan data sebagai berikut ;

1. Didapat data bahwa pada pernyataan satu yang menjawab sangat setuju terdapat 16 responden sebesar 38,1% , menjawab setuju sebanyak 7

responden sebesar 16,7% menjawab kurang setuju 7 responden sebesar 16,7% , menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 7 responden sebesar 16,7%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa adanya aturan penggunaan perlengkapan bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan.

2. Didapat data bahwa pada pernyataan dua yang menjawab sangat setuju terdapat 7 responden sebesar 16,7% menjawab setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% , menjawab kurang setuju 10 responden sebesar 23,8% , menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden sebesar 16,7% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik.
3. Didapat data bahwa pada pernyataan tiga yang menjawab sangat setuju terdapat 7 responden sebesar 16,7% menjawab setuju sebanyak 11 responden sebesar 26,2% , menjawab kurang setuju 11 responden sebesar 26,2% , menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden sebesar 16,7% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa PT Global Logistik Internasional memastikan ketersediaan perlengkapan bongkar muat yang diperlukan dalam menjalankan tugas .
4. Didapat data bahwa pada pernyataan empat yang menjawab sangat setuju terdapat 8 responden sebesar 19,0% menjawab setuju sebanyak 11

responden sebesar 26,2% menjawab kurang setuju 14 responden sebesar 33,3% menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden sebesar 9,5%. Dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju bahwa standar perlengkapan PT Global Logistik Internasional mengurangi kecelakaan dan kerusakan bongkar muat.

5. Didapat data bahwa pada pernyataan lima yang menjawab sangat setuju terdapat 14 responden sebesar 33,3% menjawab setuju sebanyak 12 responden sebesar 28,6% menjawab kurang setuju 8 responden sebesar 19,0% menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa PT Global Logistik Internasional memastikan bahwa perlengkapan digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan bongkar muat.
6. Didapat data bahwa pada pernyataan enam yang menjawab sangat setuju terdapat 6 responden sebesar 14,3% menjawab setuju sebanyak 14 responden sebesar 33,3% menjawab kurang setuju 7 responden sebesar 16,7% menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa PT Global Logistik Internasional memastikan bahwa adanya alat pendukung PT Global Logistik Internasional selama kegiatan bongkar muat.

Hasil analisis deksriptif pada variabel fasilitas (X3) pada Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa pada variabel fasilitas (X3) diperoleh nilai tertinggi sebesar 38.1 % menyatakan sangat setuju pada pernyataan “ Adanya aturan peggunaan perengkan bongkar muat PT Global logistik internasional”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang aturan penggunaan fasilitas PT Global Logistik Internasional Belawan” .

Pada variabel fasilitas (X3) diperoleh nilai terendah sebesar 7,1 % menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “ PT. Global Logistik Internasional memastikan bahwa perlengkapan digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan bongkar muat”. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki persepsi rendah terhadap pemenuhan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 4.8
Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban						
			STS	TS	KS	S	SS	Total
1	Kepuasan terhadap jasa bongkar muat yang dihasilkan	F	5	3	7	11	16	42
		%	11.9	7.1	16.7	26.2	38.1	100
2	Kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap pelanggan	F	2	6	9	10	15	42
		%	4.8	14.3	21.4	23.8	35.7	100
3	Kesediaan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa	F	5	4	6	14	13	42
		%	11.9	9.5	14.3	33.3	31.0	100
4	Kepercayaan pelanggan yang baik sehingga terjalin kerja sama yang panjang	F	5	5	12	11	9	42
		%	11.9	11.9	28.6	26.2	21.4	100

5	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasi kepada pelanggan lainnya	F	5	10	7	14	6	42
		%	11.9	23.8	16.7	33.3	14.3	100
6	Kesediaan mempromosikan jasa bongkar muat kepada pemilik barang yang berlangganan.	F	4	8	9	13	8	42
		%	9.5	19.0	21.4	31.0	19.0	100

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Dari tabel diatas dapat diuraikan data sebagai berikut ;

1. Didapat data bahwa pada pernyataan satu yang menjawab sangat setuju terdapat 16 responden sebesar 38,1% , menjawab setuju sebanyak 11 responden sebesar 26,2% menjawab kurang setuju 7 responden sebesar 16,7% , menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden sebesar 7,1% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa adanya kepuasan terhadap jasa bongkar muat yang dihasilkan.
2. Didapat data bahwa pada pernyataan dua yang menjawab sangat setuju terdapat 15 responden sebesar 35,7% menjawab setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% , menjawab kurang setuju 9 responden sebesar 21,4% , menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden sebesar 14,3% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden sebesar 4,8%. Dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap pelanggan.
3. Didapat data bahwa pada pernyataan tiga yang menjawab sangat setuju terdapat 13 responden sebesar 31,0% menjawab setuju sebanyak 14 responden sebesar 33,3% , menjawab kurang setuju 6 responden sebesar

14,3% , menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden sebesar 9,5% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa kesediaan pelanggan untuk Kembali menggunakan jasa.

4. Didapat data bahwa pada pernyataan empat yang menjawab sangat setuju terdapat 9 responden sebesar 21,4% menjawab setuju sebanyak 11 responden sebesar 26,2% menjawab kurang setuju 12 responden sebesar 28,6% menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa kepercayaan pelanggan yang baik sehingga terjalin kerja sama yang Panjang.
5. Didapat data bahwa pada pernyataan lima yang menjawab sangat setuju terdapat 6 responden sebesar 14,3% menjawab setuju sebanyak 14 responden sebesar 33,3% menjawab kurang setuju 7 responden sebesar 16,7% menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden sebesar 23,8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 responden sebesar 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada pelanggan lainnya.
6. Didapat data bahwa pada pernyataan enam yang menjawab sangat setuju terdapat 8 responden sebesar 19,0% menjawab setuju sebanyak 13 responden sebesar 31,0% menjawab kurang setuju 9 responden sebesar 21,4% menjawab tidak setuju sebanyak 8 responden sebesar 19,0% dan yang

menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden sebesar 9,5%. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa ketersediaan mempromosikan jasa bongkar muat kepada pemilik barang yang berlangganan.

Hasil analisis deksriptif pada variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai tertinggi sebesar 38.1 % menyatakan sangat setuju pada pernyataan “ Kepuasan terhadap jasa bongkar muat yang dihasilkan”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap jasa bongkar muat yang di berikan PT Global Logistik Internasional Belawan” .

Pada variabel kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai terendah sebesar 4,8 % menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “ Kepuasan terhadap profesionalitas karyawan dalam memberikan tanggapan terhadap pelanggan”. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki persepsi rendah terhadap profesionalitas karyawan dalam memberi tanggapan kepada pelanggan yang diberikan oleh perusahaan.

4.1.4 Analisis Statistik

4.1.4.1. Uji Validitas Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kelayakan pernyataan (angket) yang telah disajikan pada responden maka perlu dilakukan uji validitas. Ketentuan validitas instrumen apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,361) maka butir pernyataan dianggap valid.

a. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.9
Uji validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y_1	0.678	0,361	Valid
Y_2	0.723	0,361	Valid
Y_3	0.797	0,361	Valid
Y_4	0.738	0,361	Valid
Y_5	0.836	0,361	Valid
Y_6	0.703	0,361	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa $df = n - 2$ ($30 - 2$) = 28 maka data r_{tabel} didapat dari tabel statistic sebesar 0,361. Dalam hal ini nilai r_{hitung} dari seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

b. Uji Validitas Harga

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Harga (X1)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1_1	0.445	0,361	Valid
X1_2	0.931	0,361	Valid
X1_3	0.922	0,361	Valid
X1_4	0.946	0,361	Valid
X1_5	0.967	0,361	Valid
X1_6	0.946	0,361	Valid
X1_7	0.967	0,361	Valid
X1_8	0.876	0,361	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa $df = n - 2$ ($30-2$) = 28 maka data rtabel didapat dari tabel statistic sebesar 0,361. Dalam hal ini nilai rhitung dari seluruh item pernyataan pada variabel harga lebih besar dari rtabel = 0,361 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

c. Uji Validitas Kualitas pelayanan

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X2_1	0.771	0,361	Valid
X2_2	0.809	0,361	Valid
X2_3	0.827	0,361	Valid
X2_4	0.913	0,361	Valid
X2_5	0.850	0,361	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa $df = n - 2$ ($30-2$) = 28 maka data rtabel didapat dari tabel statistic sebesar 0,361. Dalam hal ini nilai rhitung dari seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan

lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

d. Uji Validitas Fasilitas

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Fasilitas (X3)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X3_1	0.789	0,361	Valid
X3_2	0.749	0,361	Valid
X3_3	0.804	0,361	Valid
X3_4	0.755	0,361	Valid
X3_5	0.733	0,361	Valid
X3_6	0.714	0,361	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa $df = n - 2$ ($30 - 2$) = 28 maka data r_{tabel} didapat dari tabel statistic sebesar 0,361. Dalam hal ini nilai r_{hitung} dari seluruh item pernyataan pada variabel fasilitas lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapat data sesuai dengan tujuan pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau terpercaya apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha Cronbach*. Angket dikatakan reliabel jika *alpha Cronbach* > 0.60 dan tidak reliabel jika sama dengan dibawah 0,60 . Reliabilitas dari pernyataan angket

yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	R teori	Kriteria
1	Harga	0,953	0.60	Reliable
2	Kualitas Pelayanan	0,890	0.60	Reliable
3	Fasilitas	0,850	0.60	Reliable
4	Kepuasan Pelanggan	0,840	0.60	Reliable

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Cronbach Alpha pada Harga sebesar $0,953 > 0,6$ sehingga semua item pernyataan pada angket sudah reliabel
2. Cronbach Alpha pada Kualitas Pelayanan sebesar $0,890 > 0,6$ sehingga semua item pernyataan pada angket sudah reliabel
3. Cronbach Alpha pada Fasilitas sebesar $0,850 > 0,6$ sehingga semua item pernyataan pada angker sudah reliabel
4. Cronbach Alpha pada Kepuasan Pelanggan sebesar $0,840 > 0,6$ sehingga semua item pernyataan pada angket sudah reliabel

Dengan demikian dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan seluruh variabel adalah reliable (layak).

4.1.4.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik atau tidak (Ghozali, 2020). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas membantu peneliti untuk memahami karakteristik data mereka dan memilih metode analisis yang paling tepat yaitu dengan menggunakan analisis uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan pengujian normalitas yang sering dipakai. Dalam statistik, *Kolmogorov-Smirnov* adalah tes nonparametrik dari persamaan kontinu yang dapat digunakan untuk membandingkan sebuah sampel dengan distribusi probabilitas referensi, atau untuk membandingkan dua buah sampel. Hasil penelitian dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas apabila nilai Asymp. Sig (2-tailed) variabel residual berada diatas 0.05 atau 5%. Sebaliknya apabila berada dibawah 0.05 atau 5% data tidak berdistribusi normal atau tidak memenuhi uji normalitas.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56139092
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.072
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23.0

Hasil uji normalitas melalui uji *kolmogorov-smirnov* pada tabel diatas menunjukkan bahwa diperoleh nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,165. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Asymp.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 ($0,165 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (indenpenden). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. Menurut Situmorang (2019: 115), multikolinearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna atau ntar variabel indenpenden dalam model regresi. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menentukan

multikolinearitas adalah sebagai berikut:

3. Bila $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,1$ maka terdapat masalah multikolinearitas.
4. Bila $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.141	1.600		.713	.480		
	Harga	.214	.076	.307	2.810	.008	.412	2.426
	Kualitas Pelayanan	.246	.106	.218	2.311	.026	.555	1.801
	Fasilitas	.486	.102	.492	4.750	.000	.459	2.179

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil uji multikonearitas pada tabel diatas dapat dijelaskan yaitu sebagai berikut:

- 1) Variabel Harga diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0.412 dan nilai VIF sebesar 2.426. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($0.412 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($2.426 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Harga tidak terjadi gejala multikonearitas.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0.555 dan nilai VIF sebesar 1.801. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($0.555 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil

dari 10 ($1.801 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

- 3) Variabel Fasilitas (X3) diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0.459 dan nilai VIF sebesar 2.179. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 ($0.459 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($2.179 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel fasilitas tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang mendapatkan kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka akan disebut heteroskedastisitas, untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan cara *Uji Glejser*.

Hasil uji heterokedastisitas pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar kesegala arah serta tidak membentuk pola maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi masalah heterokedastisitas atau data sudah memenuhi asumsi klasik heterokedastisitas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heterokedastisitas dengan uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.867	.899		3.189	.003
	Harga	-.040	.043	-.232	-.948	.349
	Kualitas Pelayanan	-.046	.060	-.162	-.767	.448
	Fasilitas	.055	.057	.222	.959	.344

a. Dependent Variable: Abs_Res

Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser* pada tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel harga (X1) terdapat nilai signifikansi sebesar $0.349 > 0.05$, pada variabel Kualitas pelayanan (X2) terdapat nilai signifikansi sebesar $0,448 > 0,05$, pada variabel fasilitas (X3) terdapat nilai signifikansi sebesar $0,344 > 0,05$. Berdasarkan penjelasan dari ke 3 variabel tersebut, maka tidak ada gejala heterokedastisitas karena nilai signifikansi > 0.05 .

4.1.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2020). Uji analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel harga, Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.141	1.600		.713	.480
	Harga	.214	.076	.307	2.810	.008
	Kualitas Pelayanan	.246	.106	.218	2.311	.026
	Fasilitas	.486	.102	.492	4.750	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel diatas memiliki persamaan yang dapat diuraikan yaitu sebagai berikut:

$$Y = 1,141 + 0,214 X_1 + 0,246 X_2 + 0,486 X_3$$

1. Nilai konstanta diperoleh sebesar 1,141 mengidentifikasikan bahwa ketika semua variabel indenpenden diperlakukan sebagai nol, nilai variabel dependen yang dihasilkan adalah 1,141. Ini berarti walaupun tanpa variabel harga, kualitas pelayanan dan fasilitas nilai kepuasan pelanggan tetap ada dan positif.
2. Koefesien regresi variabel harga (X₁) diperoleh sebesar 0,214 menunjukkan bahwa setiap tambahan kenaikan satu satuan . Dengan demikian pada variabel harga yang bernilai positif tersebut setiap tambahan satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,214.
3. Koefesien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₂) diperoleh sebesar 0,246 dengan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa jika nilai Kualitas Pelayanan

mengalami kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,246

4. Koefesien regresi variabel fasilitas (X3) diperoleh sebesar 0,486 dengan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa jika nilai fasilitas mengalami kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,486.

Berdasarkan nilai regresi dari variabel bebas dapat disimpulkan bahwa yang paling besar atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu nilai variabel fasilitas (X3) sebesar 48,6% . Berdasarkan dari keterangan dapat diketahui bahwa peningkatan terhadap kepuasan pelanggan cenderung lebih dipengaruhi oleh variabel fasilitas.

4.1.4.1 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial. Uji statistik t dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana t_{tabel} dapat dicari menggunakan $df=n-k$. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan serta tingkat signifikannya ($P\text{-value}$) $< 0,05$ maka hal ini menunjukan H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengambil keputusan terhadap uji t dapat dilakukan dengan dua cara, sebagai berikut:

- a. Jika $sig > 0.05$ maka H_0 diterima
- b. Jika $sig < 0.05$ maka H_0 ditolak
- c. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- d. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dalam penelitian ini nilai t_{tabel} diperoleh berdasarkan rumus df (*degree of freedom*)

$= n - k = 42 - 4 = 38$. Maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,02439

Tabel 4.18
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.141	1.600		.713	.480
	Harga	.214	.076	.307	2.810	.008
	Kualitas Pelayanan	.246	.106	.218	2.311	.026
	Fasilitas	.486	.102	.492	4.750	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil uji t (parsial) pada tabel diatas dalam penelitian ini dapat diuraikan yaitu sebagai berikut:

1) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.810 dan nilai signifikansi sebesar 0,008 Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,02439 ($2.810 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,008 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.311 dan nilai signifikansi sebesar 0,026 Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,02439 ($2.311 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,026 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.750 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,02439 ($4.750 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Pengambilan keputusan uji F dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Jika $\text{sig} > 0.05$ maka H_0 diterima dan Jika $\text{sig} < 0.05$ maka H_0 ditolak
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dalam penelitian ini nilai F_{tabel} diperoleh berdasarkan rumus df (*degree of freedom*). $df_1 = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df_2 = n-k = 42-4 = 38$ Maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,85

Tabel 4.19
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1166.844	3	388.948	54.946	.000 ^b
	Residual	268.990	38	7.079		
	Total	1435.833	41			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan , Harga						

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil uji F (simultan) pada tabel diatas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 54.946 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} 2,85 ($54.946 > 2,85$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali 2020).

Hasil uji koefesien determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.813	.798	2.66058
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan , Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,798 Hal ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh sebesar 79,8% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 20,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} 2,810 lebih besar dari dari t_{tabel} 2,02439 ($2,810 > 2,02439$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,008 < 0,05$) . Dari hasil analisis deskriptif variabel harga menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 38,1% yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan “ harga yang ditawarkan kepada pelanggan masih terjangkau “ dan diperoleh nilai terendah sebesar 2,4% pada pernyataan “ harga yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan “. Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT Global Logistik Internasional Belawan.

Harga adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga menjadi salah satu yang dapat menentukan diterima atau tidaknya suatu jasa oleh konsumen. Setiap konsumen tentu ingin mendapatkan nilai terbaik dari setiap harga yang mereka bayarkan. Ketika harga yang dibuat oleh perusahaan terlalu tinggi dan pelanggan cenderung tidak puas maka akan berdampak terhadap kelangsungan perusahaan. Harga yang ditawarkan harus sesuai dan dapat dibandingkan dengan harga perusahaan lain.

Menurut Ismanto (2020:68) Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang-barang dan pelayanan. Dalam era digital saat ini, transparansi harga juga semakin penting. Pelanggan memiliki akses mudah untuk membandingkan harga secara online. Oleh karena itu perusahaan perlu memastikan bahwa strategi penetapan harga mereka tidak hanya kompetitif tetapi juga menciptakan nilai yang jelas bagi pelanggan. Dalam menetapkan harga jasa perusahaan pun harus memperhatikan sejauh mana harapan konsumen terhadap manfaat yang diterima dari harga yang mereka bayarkan semakin tinggi harga suatu jasa maka semakin tinggi harapan yang diinginkan konsumen .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan. Temuan ini menegaskan peran penting dalam menetapkan harga. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penetapan harga memiliki peranan langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2019) dengan judul “ Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai kopi Papa Ong Di Kota Makassar” menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian terlihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} 2.311 lebih besar dari dari t_{tabel} 2,02439 ($2,311 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,026 < 0,05$). Dari hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 35,7% yang menyatakan setuju pada pernyataan “memberikan jaminan ganti rugi pada pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku“ dan diperoleh nilai terendah sebesar 4,8% pada pernyataan “ Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik “. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang jaminan yang diberikan oleh PT Global Logistik Internasional. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif kualitas pelayanan juga menjadi salah satu pilar utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik juga menciptakan pengalaman positif yang dapat membedakan sebuah perusahaan dari pesaingnya.

Kualitas Pelayan merupakan salah satu hal penting yang ditelaah oleh calon pengguna jasa .Maka, dari hal tersebut, perusahaan harus mempersiapkan kualitas pelayanan yang bernilai tinggi. Kualitas pelayanan juga mencakup kemampuan untuk menangani keluhan dan masalah secara efektif . Jika hal tersebut sudah dimiliki oleh perusahaan, kualitas pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan juga diharapkan oleh pelanggan.

Kotler & Keller, (2021) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia.

PT Global Logistik Internasional Belawan merupakan perusahaan bongkar muat di bidang jasa dimana perusahaan jasa sangat perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menjaga reputasi dari perusahaan jasa tersebut, dalam bisnis jasa pengalaman pelanggan adalah segalanya. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif yang dapat diingat oleh pelanggan. Dalam era digital saat ini, dimana ulasan dan rekomendasi dapat tersebar dengan luas dalam hitungan detik, kualitas pelayanan menjadi lebih penting dari sebelumnya. Pelanggan memiliki kekuatan untuk membagikan pengalaman mereka secara online dan pengalaman positif dapat menarik lebih banyak pelanggan baru .Dengan

demikian, jelas bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Didalam dunia dimana persaingan semakin ketat, fokus terhadap peningkatan kualitas pelayanan adalah langkah atau strategi yang tidak boleh diabaikan oleh setiap perusahaan. Hal ini terlihat dari indikator kualitas pelayanan *assurance* yang menyatakan memberikan jaminan ganti rugi kepada pelanggan dengan syarat dan ketentuan berlaku kategori jawaban “setuju” yaitu sebanyak 38,7% . Oleh karena itu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Hal ini menyoroti pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menggunakan jasa bongkar muat. Dengan demikian, perusahaan perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan jasa bongkar muat memenuhi standar kualitas yang tinggi agar dapat mempengaruhi preferensi penggunaan jasa bongkar muat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Okhtari (2019) dengan judul “ Pengaruh kualitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT Pelabuhan Indonesia I Persero cabang Belawan “ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.2.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} 4,750 lebih besar dari dari t_{tabel} 2,02439 ($4,750 > 2,02439$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari hasil analisis deskriptif variabel fasilitas menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 38,1% yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan “adanya aturan penggunaan perlengkapan bongkar muat PT Global Logistik Internasional” dan diperoleh nilai terendah sebesar 7,1% menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “ PT Global Logistik Internasional memastikan bahwa perlengkapan digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan bongkar muat“. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang aturan penggunaan fasilitas PT Global Logistik Internasional Belawan. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

Fasilitas merupakan salah satu bagian penting dari perusahaan bongkar muat. Bagi perusahaan bongkar muat fasilitas yang baik sangat diperlukan untuk menunjang berlangsungnya kegiatan bongkar muat, tanpa adanya fasilitas yang baik proses bongkar muat akan mengalami kesulitan dalam proses pengerjaan. Jika fasilitas yang digunakan tidak memenuhi standar maka proses pengerjaan akan terhambat dan akan berdampak timbulnya masalah seperti keterlambatan waktu proses pengerjaan dan juga kerusakan barang sehingga

menurunnya kepuasan pelanggan dan berpengaruh pada kelangsungan perusahaan.

Menurut Tjiptono (2019:23) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus dimiliki sebelum suatu jasa ditawarkan terhadap konsumen. Fasilitas yang memadai tidak hanya berpengaruh pada kelancaran operasional tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pelanggan. Sebuah perusahaan bongkar muat yang dilengkapi dengan fasilitas modern Ketika kapal bersandar kemungkinan proses bongkar muat berlangsung dengan cepat dan efisien . Pelanggan yang mengandalkan pengiriman barang akan merasa senang jika barang berhasil dibongkar dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik .

Secara keseluruhan, jelas bahwa fasilitas dalam proses bongkar muat barang kapal memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Investasi dalam peningkatan fasilitas tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga membangun hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan. Temuan ini menegaskan peran penting fasilitas dalam perusahaan perlu mempertimbangkan fasilitas yang memadai untuk proses bongkar muat. Fasilitas yang mendukung teknologi akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan membuat mereka merasa terlibat dalam proses.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Sri Utari *et.al* (2021) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.2.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari hasil uji F (simultan) pada tabel diatas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 54.946 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} 2,85 ($54.946 > 2,85$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu peran penting dalam bisnis, kepuasan pelanggan merupakan bagian dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan positif atau negative yang dialami pelanggan setelah menggunakan suatu layanan. Kepuasan pelanggan yang tinggi berkontribusi pada loyalitas, retensi dan rekomendasi positif sementara ketidakpuasan dapat mengarah pada kehilangan dan dampak negative pada reputasi perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat Pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas memiliki peran yang tidak dapat dipisahkan dalam membentuk preferensi dan kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan. Pengaruh yang signifikan dari kombinasi ketiga faktor ini menggambarkan pentingnya pendekatan pemasaran yang holistik dan terintegrasi dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Temuan ini juga menggaris bawahi bahwa dalam lingkungan pasar yang kompetitif, perusahaan perlu memperhatikan dan mengoptimalkan setiap aspek dari strategi pemasaran mereka untuk mempengaruhi preferensi dan perilaku konsumen. Dengan memahami interaksi yang kompleks antara harga, kualitas pelayanan dan fasilitas perusahaan dapat mengarahkan upaya mereka untuk menciptakan pengalaman konsumen yang positif dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Suhardi *et.al* (2022) yang menyatakan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan .

Hal ini menjadi pengetahuan untuk kedepannya dimana dalam mengembangkan usaha bisnis bongkar muat barang perlu mempertimbangkan tiga variabel tersebut untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.