

# **E-SERVICE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PETI KEMAS DI TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG**

Oleh: Muhammad Rifqi Kurniawan

**Departemen Politik dan Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos  
1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

## **ABSTRAK**

Terminal Peti Kemas Semarang berupaya meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan pengujian peti kemas dengan menerapkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diterapkan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *easy of use*, dan *web design*.

Penelitian ini dilakukan di pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang sejumlah 100 responden. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Analisis digunakan dengan bantuan program aplikasi statistik SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; *easy of use* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa; dan *web design* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

**Kata Kunci:** kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *easy of use*, *web design*, dan kepuasan pengguna jasa

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara

kepulauan terbesar di dunia. Sebagai negara Kepulauan peran pelabuhan sangat penting dalam pembangunan

ekonomi. Karena itu, pelabuhan tidak saja digunakan untuk kegiatan perdagangan, melainkan juga digunakan untuk mobilitas manusia dari satu daerah ke daerah lain. Oleh karena itu, keberadaan pelabuhan yang bagus dan layak sangat diperlukan oleh sebuah negara, terlebih Indonesia yang dikenal sebagai negara maritim. Maka pelabuhan bukan hanya sekedar untuk sebagai bahan pelengkap infrastruktur, melainkan pelabuhan tersebut harus dikelola dengan baik profesional dan efisien. Indonesia memang memiliki beberapa pelabuhan yang modern, seperti pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta dan Tanjung Perak, Surabaya.

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, menyatakan:

“Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang di pergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan

antar moda transportasi. Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, kemandirian dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.”

Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang di kelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri di daerah akan maju dengan sendirinya. Dan dari sinilah pelabuhan sangat berperan penting, apabila kita melihat sejarah zaman dahulu beberapa kota metropolitan di Negara kepulauan seperti Indonesia, pelabuhan turut membesarkan kota-kota tersebut. Pelabuhan menjadi jembatan penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai *focal point* bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, *freight*

*forwarding*, dan lain sebagainya.

Terdapat 4 fungsi pelabuhan<sup>1</sup>, yaitu:

1. *Gateway* (pintu gerbang), pelabuhan berfungsi sebagai pintu yang di lalui orang dan barang ke dalam maupun ke luar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karena pelabuhan adalah jalan atau area resmi bagi lalu lintas perdagangan. Masuk dan keluarnya barang harus melalui prosedur kepabeanan dan kekarantinaan, jadi ada proses yang sudah tertata di pelabuhan. Dan jika lewat di luar jalan resmi itu tidak dibenarkan.
2. *Link* (mata rantai), keberadaan pelabuhan pada hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan antara moda transportasi darat (*Inland Transport*) dan moda transportasi laut (*Maritime Transport*) menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Fungsinya sebagai *link* ini terdapat setidaknya ada tiga unsur penting, yaitu :
  - a. Meyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk.
  - b. Operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum *delay*.
  - c. Efisien dalam arti biaya
3. *Interface* (tatap muka), yang di maksud *interface* di sini adalah dalam arus distribusi suatu barang mau tidak mau harus melewati area pelabuhan dua kali, yakni satu kali di pelabuhan muat dan satu kali di pelabuhan bongkar. Dalam kegiatan tersebut pastinya membutuhkan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk atau kereta api atau truk dengan kapal. Pada kegiatan tersebut fungsi pelabuhan adalah antar muka (*Interface*).
4. *Industry Entity*, dalam *industry entity* ini jika pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan mengembangkan bidang usaha lain, sehingga area pelabuhan menjadi zona industri terkait dengan kepelabuhanan, diantaranya akan tumbuh perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan, pergudangan, PBM (Perusahaan

---

<sup>1</sup> Jurnal Saintek Maritim, Volume XVII Nomor 1, September 2017 ditulis oleh Sutini, Bambang Riyanto dan Bagus Hario Setiadji

Bongkar Muat), *trucking*, dan lain sebagainya.

Pelabuhan yang baik apalagi berskala internasional dapat mengundang investor dalam dan luar negeri untuk menanamkan modal, yang akhirnya dapat bermuara pada tumbuhnya perekonomian rakyat. Mobilitas manusia dari berbagai penjuru akan hadir meninggalkan dana yang banyak di daerah tersebut. Itulah arti pentingnya pelabuhan bagi kemajuan ekonomi suatu daerah. Sama halnya di kota Semarang, Pelabuhan Tanjung Emas pun turut membantu pergerakan ekonomi di Jawa Tengah khususnya kota Semarang.

Pelabuhan Tanjung emas Semarang merupakan salah satu pelabuhan yang berada di Jawa Tengah dan berperan sebagai Pelabuhan Utama di Provinsi Jawa Tengah merupakan Pelabuhan dengan status “diusahakan secara komersil” dengan pengertian dari segi Perusahaan dikelola oleh PT. Persero Pelabuhan Indonesia III Regional Jawa Tengah sedangkan dari segi pemerintahan ditangani oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kota Semarang.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM 36 Tahun 2012 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Semarang ditetapkan dalam kategori Kelas I dan dipimpin oleh seorang Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dengan

tugas pokok “Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan”.<sup>3</sup>

Dari segi operasional Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang sekaligus merupakan pintu gerbang utama perekonomian kota Semarang Provinsi Jawa tengah, hingga saat ini masih dikunjungi oleh kapal-kapal Pelayaran Rakyat dan Pelayaran Nusantara untuk muatan antar pulau serta pelayaran Internasional. Untuk lebih meningkatkan fungsi dan peranan Pelabuhan sebagai perangsang pendukung pembangunan dan pengembangan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang terus diarahkan secara bertahap melalui penambahan sarana atau prasarana, peningkatan mutu, sistem dan ketepatan waktu pelayanan untuk kelancaran angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, demi menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan tepat sasaran.

Dalam semua proses kegiatan di pelabuhan dibutuhkan yang namanya otoritas pelabuhan. Otoritas Pelabuhan merupakan institusi pemerintah di wilayah pelabuhan yang sangat strategis dalam meningkatkan *performance* pelabuhan nasional. Otoritas Pelabuhan memiliki peran sebagai penyedia infrastruktur pelabuhan dan harus mampu menjalankan prinsip-prinsip bisnis serta harus dapat menciptakan iklim usaha yang

---

<sup>2</sup> UU no 17 tahun 2008 pasal 79, 80, dan 81

---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri no.36 tahun 2012

kondusif bagi investasi di pelabuhan. Oleh karena itu peningkatan kualitas dan kompetensi SDM kepelabuhanan ini merupakan prasyarat penting bagi pencapaian tujuan pembangunan pelayaran khususnya dibidang transportasi nasional pada umumnya.

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) yang juga dikenal dengan Pelindo III adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam sektor perhubungan. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Pelindo III mengelola 43 pelabuhan yang tersebar di 7 provinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, serta memiliki 10 anak perusahaan dan afiliasi.

Pelindo III menjalankan bisnis inti sebagai penyedia fasilitas jasa kepelabuhanan yang memiliki peran kunci guna menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai, Pelindo III mampu menggerakkan serta mendorong kegiatan ekonomi negara dan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan *e-service* dalam mencegah penyelewengan dalam layanan peti kemas di terminal peti kemas Semarang (TPKS). Penelitian ini muncul karena adanya penyelewengan dalam layanan peti kemas yang merugikan negara, apalagi kebijakan Jokowi yang menerapkan *clean governance* salah satunya dengan menerapkan *e-service* untuk peningkatan pelayanan peti kemas, karena dengan layanan

berbasis elektronik atau *e-service* yang dikembangkan untuk kepentingan pengguna jasa terminal peti kemas yang dikelola perseroan, telah memberikan transparansi dan efektif memangkas waktu sehingga lebih efisien dalam memberikan layanan kepelabuhanan bagi pengguna jasanya.<sup>4</sup>

Dengan *e-service* pada pengelolaan terminal maka pengguna jasa (pelanggan) tidak perlu lagi datang ke pelabuhan saat mengajukan kegiatan penerimaan atau pengiriman (R / D) peti kemas hingga penagihan secara keseluruhan. Pihak perbankan juga sudah mendukung layanan ini. Adapun fitur-fitur layanan portal *e-service* tersebut meliputi, *e-registration*, *e-booking*, *e-tracking*, *e-payment*, *e-billing*, dan *e-care*.

Sebagai operator terminal pelabuhan, Pelindo III memiliki beberapa bidang usaha yang menjadi bisnis inti perusahaan milik negara tersebut. Seperti yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 88 Tahun 2011 tentang Pemberian Izin Usaha kepada Pelindo III sebagai BUP (Badan Usaha Pelabuhan) ialah jasa bongkar muat barang. Hal ini juga sudah sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (pasal 90 ayat 3). Keberadaan dan lahirnya Pelindo III sebagai BUMN kepelabuhanan berdasar pada Peraturan Pemerintah

---

<sup>4</sup> Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," Journal for Business and Entrepreneur

No.58 Tahun 1991. Jadi secara hukum, Pelabuhan Tanjung Emas di Semarang secara otomatis merupakan pelabuhan yang dikelola Pelindo III, sehingga tidak perlu adanya akta kelahiran khusus untuk melaksanakan *handling* (kegiatan bongkar muat).

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “**E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang**”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh dimensi *reliability* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh dimensi *responsiveness* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
3. Apakah terdapat pengaruh dimensi *assurance* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
4. Apakah terdapat pengaruh dimensi *empathy* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?
5. Apakah terdapat pengaruh dimensi *tangible* dalam *e-service* terhadap kepuasan

pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### **C.1. Tujuan Utama**

Mengetahui pentingnya *e-service* dalam peningkatan pelayanan peti kemas di terminal peti kemas Semarang.

### **C.2. Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh dimensi *reliability* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
2. Menganalisis pengaruh dimensi *responsiveness* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
3. Menganalisis pengaruh dimensi *assurance* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
4. Menganalisis pengaruh dimensi *empathy* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.
5. Menganalisis pengaruh dimensi *tangible* dalam *e-service* terhadap kepuasan pengguna jasa di terminal peti kemas Semarang.

## **D. Kerangka Teori**

### **D.1. Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan pengguna jasa merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan

pengguna jasa akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan pengguna jasa sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Kepuasan pengguna jasa merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas.<sup>6</sup> Apabila kinerja melampaui harapan,

masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.<sup>7</sup>

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”.<sup>8</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan “evaluasi terhadap surprise yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk”.<sup>9</sup> Hampir sama “kepuasan konsumen merupakan

---

<sup>5</sup> Munhurrun, Prabha Ramseook; Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee; dan Perunjodi Naidoo, (2010), “Serving quality in the public service,” *International journal of management and marketing research*, Volume 3, Number 1, 2010

<sup>6</sup> Dharma, Surya, (2005), *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

---

<sup>7</sup> Pakurár, Miklós; Hossam Haddad; János Nagy; József Popp; and Judit Oláh; (2019), “The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector,” *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Logistik Terapan, Universitas Debrecen, 4032 Debrecen, Hongaria*

<sup>8</sup> Pakurár, Miklós; Hossam Haddad; János Nagy; József Popp; and Judit Oláh; (2019), “The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector,” *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Logistik Terapan, Universitas Debrecen, 4032 Debrecen, Hongaria*

<sup>9</sup> Prakoso, Albrian Fiky; Ruri Nurul Aeni Wulandari, Novi Trisnawati, Yoyok Soesatyo, Dhiah Fitrayati, Lucky Rachmawati, Riza Yonisa Kurniawan, Retno Mustika Dewi, Muhammad Abdul Ghofur, Ni'matush Sholikhah, Kirwani, Luqman Hakim, Novi Marlana, Irin Widayati, Ajeng Hapsari, M. Riadhos Solichin, Eka Hendi Andriansyah, (2017), “Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible: Still Can Satisfy The Customer?,” *International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X

suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.<sup>10</sup> Hal ini diperkuat “kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/ produk/ merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.<sup>11</sup>

Penelitian mengenai *Customer-Perceived Quality* pada industri jasa mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:<sup>12</sup>

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa.

---

<sup>10</sup> Amanfi JNR., Benjamin, (2012), “Service quality and customer satisfaction in public sector organization: A case study of the sommission on human rights and administrative justice,” Institute of Distence Learning, Knust

<sup>11</sup> Nidhi dan Krishna Kumari, (2016), “Service Quality of Public Sector Organization in India,” nternational Journal of Pure and Applied Management Sciences; Vol. 2016.1.2; pp. 15-21, ISSN: 2456-4516

<sup>12</sup> Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.



Dalam penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna jasa, metode yang digunakan adalah metode survey. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan pengguna jasa, dalam penelitian ini yang berjudul “E-Service untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas di Terminal Peti Kemas Semarang”, maka sesuai relevansinya kepuasan pengguna jasa akan dimasukkan ke dalam variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.<sup>13</sup>

#### **D.2. E-Service**

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan

konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

*E-service* adalah suatu konsep bisnis yang dikembangkan melalui *e-commerce* dengan melakukan suatu hubungan pelayanan untuk pelanggan melalui suatu *world wide web* (WWW) dan juga melengkapi penjualan suatu produk dan jasa perusahaan tersebut, semua tahapan dari interaksi yang konsumen lakukan melalui situs web, yaitu sejauh mana situs web dapat memfasilitasi pembelian yang efisien dan efektif, pembelian, dan pengiriman. Berdasarkan teori tersebut maka dapat disimpulkan *e-service* adalah pelayanan yang diberikan perusahaan berupa situs website yang dapat mempermudah konsumen dalam bertransaksi dan penyelesaian masalah. Penelitian ini menggunakan teori *e-service* dalam

---

<sup>13</sup> Rahayu Triastity SL. Triyaningsih, (2018), “Pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar),” Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2, Oktober 2013: 151 – 157

mengukur kualitas *e-service*, ada 5 (lima) dimensi dari kualitas *e-service*.<sup>14</sup>

- a. Daya tanggap (*responsiveness*)
- b. Jaminan (*assurance*)
- c. Kemudahan penggunaan (*ease of use*),
- d. *Website design* (*escape*),
- e. Keandalan (*reliability*),

### D.3. Operasionalisasi Konsep

Terminal Peti Kemas Semarang berupaya meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan ekspor impor barang domestik maupun internasional dengan menerapkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diterapkan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), *easy of use*, dan *web design*.

Pada kualitas pelayanan kehandalan dalam pemberian pelayanan yang utama dengan proses pelayanan yang cepat dan tidak pilih kasih. Ketanggapan merupakan pelayanan yang penting pada proses pelayanan, pelayan dituntut untuk sigap dan siap untuk segera melayani konsumen saat dibutuhkan. Jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dengan memberikan kepercayaan kepada konsumen,

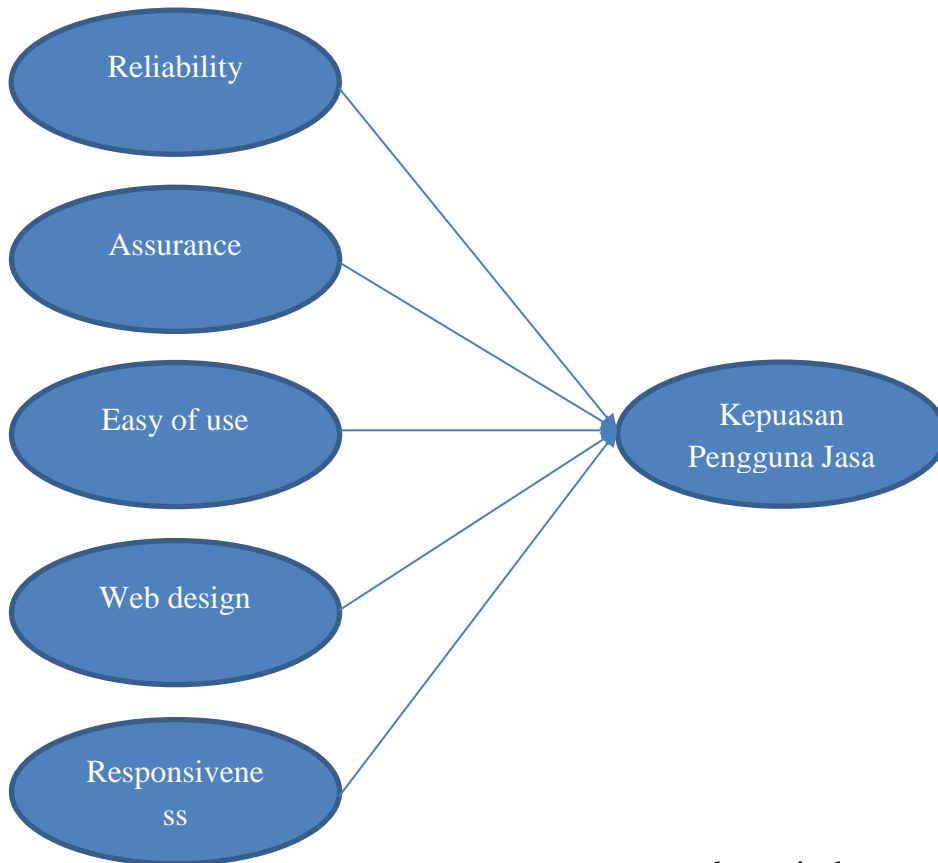
menjamin keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mendapatkan pelayanan. Empati diperlukan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, bukti fisik menjadi hal penting bagi konsumen, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi konsumen dalam melihat ketersediaan sarana, fasilitas dan perlengkapan.

---

<sup>14</sup> Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," *Journal for Business and Entrepreneur*

**Gambar 1**

**Model Konsep Penelitian**



**D.4. Perumusan Hipotesis**

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan

menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.<sup>15</sup>

Tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki

<sup>15</sup> Munhurrun, Prabha Ramseook; Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee; dan Perunjodi Naidoo, (2010), "Serve quality in the public service," International journal of of management and marketing research, Volume 3, Number 1, 2010

atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.<sup>16</sup>

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan pengguna jasa terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.<sup>17</sup>

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama

dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya.<sup>18</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat). Kepuasan pada pengguna jasa layanan publik dipengaruhi kualitas jasa pelayanan publik yang dapat dievaluasi kedalam 5 (lima) dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan personal atau staf pelayanan publik untuk membantu para pengguna jasa, Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan kemampuan memahami pengguna jasa. Sarana fisik (*tangibles*), yaitu sesuatu yang dapat diamati oleh penglihatan pengguna jasa meliputi fasilitas fisik,

---

<sup>16</sup> Fadlalul; Meka Akbar, Moch Mustam, (2018), "Analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kabupaten Kudus," Universitas Diponegoro

<sup>17</sup> Qurniawati, Ayu; Retno Budi Lestari, Megawati, (2018), "Analisis pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan pelanggan pada wisata air Amanzi Waterpark Palembang," STIE Multi Data Palembang

---

<sup>18</sup> Fadlalul; Meka Akbar, Moch Mustam, (2018), "Analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kabupaten Kudus," Universitas Diponegoro

perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.<sup>19</sup>

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 = Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H2 = Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H3 = *Easy of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H4 = *Web design* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

H5 = Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa

#### **E. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang sejumlah 100 responden. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Analisis digunakan dengan bantuan program aplikasi statistik SPSS

#### **F. PEMBAHASAN**

Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji-t diperlukan analisis regresi, analisis regresi linier digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh

variabel bebas (Imam Ghozali, 2001). Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier yang digunakan dalam penelitian menggunakan bantuan program komputer *SPSS for Windows 11.0*. Adapun ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS untuk uji t tersebut adalah sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Soenaryo, Jason(2015), "Analisis pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy agen PT AJ Sequislife terhadap kepuasan pelanggan pada cabang Surabaya – Trusty," Agora Vol. 3, No. 1, (2015)

**Tabel 1**  
**Uji t**

No	Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	t hitung	Sign	Keterangan
1	Kepuasan Pengguna Jasa	Reliability	,078	1,349	,180	Ha Ditolak
2	Kepuasan Pengguna Jasa	Assurance	,020	,357	,722	Ha Ditolak
3	Kepuasan Pengguna Jasa	Easy of Use	,322	2,392	,038	Ha Diterima*
4	Kepuasan Pengguna Jasa	Web Design	,282	2,047	,048	Ha Diterima*
5	Kepuasan Pengguna Jasa	Responsiveness	,820	15,546	,000	Ha Diterima*

Sumber : Hasil output regresi, 2020

Keterangan: \* signifikan pada level 1%

\*\* signifikan pada level 5%

Dari Tabel 1 maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Reliability (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

Pengujian secara parsial variabel  $X_1$  (reliability) memiliki koefisien regresi sebesar 0,078, nilai t hitung sebesar 1,349 dengan signifikansi sebesar 0,180. Nilai t hitung sebesar 1,349 yang lebih kecil

dari t tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,180, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel reliability tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, maka hipotesis 1 tidak dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif reliability terhadap kepuasan

pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang menerapkan reliability dengan baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa, meski pengaruhnya tidak signifikan.

## **2. Pengaruh Assurance (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

Pengujian secara parsial variabel  $X_2$  (assurance) memiliki koefisien regresi sebesar 0,020, nilai  $t$  hitung sebesar 0,357 dengan signifikansi sebesar 0,722. Nilai  $t$  hitung sebesar 0,357 yang lebih kecil dari  $t$  tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,722, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel assurance tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, maka hipotesis 2 tidak dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif assurance terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang menerapkan assurance dengan baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa, meski pengaruhnya tidak signifikan.

## **3. Pengaruh Easy of Use (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

Pengujian secara parsial variabel  $X_3$  (easy of use) memiliki koefisien regresi sebesar 0,322, nilai  $t$  hitung sebesar 2,392 dengan signifikansi sebesar 0,038. Nilai  $t$  hitung sebesar 2,392 lebih besar dari

$t$  tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,038, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel easy of use memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, maka hipotesis 3 dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif easy of use terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang mempunyai easy of use yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

## **4. Pengaruh Web Design (X4) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

Pengujian secara parsial variabel  $X_4$  (web design) memiliki koefisien regresi sebesar 0,282, nilai  $t$  hitung sebesar 2,047 dengan signifikansi sebesar 0,048. Nilai  $t$  hitung sebesar 2,047 lebih besar dari  $t$  tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,048, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel web design memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, maka hipotesis 4 dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif web design terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang mempunyai web design yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

## 5. Pengaruh Responsiveness (X5) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

Pengujian secara parsial variabel  $X_5$  (responsiveness) memiliki koefisien regresi sebesar 0,820, nilai t hitung sebesar 15,546 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung sebesar 15,546 lebih besar dari t tabel (1,96) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel responsiveness memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, maka hipotesis 5 dapat diterima.

Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya pengaruh positif responsiveness terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang mempunyai responsiveness yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

## G. SIMPULAN DAN SARAN

### G.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *reliability* yang dilakukan, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya korelasi

positif *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa, meski tidak berpengaruh signifikan.

2. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *assurance* yang dilakukan, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya korelasi positif *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa, meski tidak berpengaruh signifikan
3. *Easy of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *easy of use* dari pengguna jasa, maka semakin meningkat kepuasan pengguna jasa. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya korelasi positif *easy of use* terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang mempunyai *easy of use* yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
4. *Web design* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *web design* dari pengguna jasa, maka semakin meningkat kepuasan pengguna jasa. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya korelasi positif *web design* terhadap



kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang mempunyai *web design* yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

5. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *responsiveness* dari pengguna jasa, maka semakin meningkat kepuasan pengguna jasa. Arah koefisien regresi positif menunjukkan adanya korelasi positif *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang mempunyai *responsiveness* yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

## G.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terminal Peti Kemas Semarang sebaiknya mengoptimalkan *easy of use* dengan mensosialisasikan penerapan *e-service* yang bersih dan transparan, dimana dengan *e-service* lebih mengutamakan kepuasan pengguna jasa yang lebih menekankan pada orientasi pengguna jasa.
2. Terminal Peti Kemas Semarang sebaiknya melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terkait

penggunaan *web design*, dimana hal ini mampu mengurangi pungli maupun korupsi yang dapat mengurangi pendapatan negara dan merugikan pengguna jasa, dengan *web design* mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Azwar, Saifuddin, (2002), Sikap manusia, teori dan pengukurannya. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Dunn, William N, (2003), Pengantar analisis kebijakan publik, Yogyakarta: Gadjag Mada University Pers
- Dharma, Surya, (2005), Manajemen Kinerja, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ghozali, Imam, (2016), analisis statisti menggunakan SPSS, Penerbit Undip
- Hasibuan, Malayu SP, (2004), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Jakarta, Bumi Aksara
- Pasolong Harbani, (2007), Teori administrasi publik, Bandung: Alfabeta

### Jurnal

- Amanfi JNR., Benjamin, (2012), "Service quality and customer satisfaction in public sector organization: A case study of the sommision on human rights and administrative justice,"

- Institute of Distance Learning, Knust
- Fadlalul; Meka Akbar, Moch Mustam, (2018), "Analisis kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dishub Kabupaten Kudus," Universitas Diponegoro
- Hue Minh, Nguyen; Nguyen Thu Ha; Phan Chi Anh; Yoshiki Matsui, (2015), "Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam," *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 10; 2015
- Morais Pena, Mileide; Edenise Maria Santos da Silva, Daisy Maria Rizatto Tronchin, Marta Maria Melleiro, (2013), "The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services," *Rev Esc Enferm USP* 2013; 47(5):1227-32
- Munhurrun, Prabha Ramseook; Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee; dan Perunjodi Naidoo, (2010), "Service quality in the public service," *International journal of of management and marketing research*, Volume 3, Number 1, 2010
- Nidhi dan Krishna Kumari, (2016), "Service Quality of Public Sector Organization in India," *International Journal of Pure and Applied Management Sciences*; Vol. 2016.1.2; pp. 15-21, ISSN: 2456-4516
- Pakurár, Miklós; Hossam Haddad; János Nagy; József Popp; and Judit Oláh; (2019), "The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector," *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Logistik Terapan, Universitas Debrecen, 4032 Debrecen, Hongaria*
- Paramita, Cici Diah dan Sylvia Sari Rosalina, (2018), "Pengaruh dimensi E-service terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi jasa peti kemas di PT. Pelabuhan Tanjung Priok," *Journal for Business and Entrepreneur*
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50
- Prakoso, Albrian Fiky; Ruri Nurul Aeni Wulandari, Novi Trisnawati, Yoyok Soesatyo, Dhiah Fitrayati, Lucky Rachmawati, Riza Yonisa Kurniawan, Retno Mustika Dewi, Muhammad Abdul

- Ghofur, Ni'matush Sholikhah, Kirwani, , Luqman Hakim, Novi Marlana, Irin Widayati, Ajeng Hapsari, M. Riadhos Solichin, Eka Hendi Andriansyah, (2017), "Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible: Still Can Satisfy The Customer?," International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X
- Qurniawati, Ayu; Retno Budi Lestari, Megawati, (2018), "Analisis pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan pelanggan pada wisata air Amanzi Waterpark Palembang," STIE Multi Data Palembang
- Rahayu Triastity SL. Triyaningsih, (2018), "Pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)," Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2, Oktober 2013: 151 – 157
- Shahin, Arash, (2018), "SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services," Department of Management, University of Isfahan, Iran
- Soenaryo, Jason(2015), "Analisis pengaruh tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy agen PT AJ Sequislife terhadap kepuasan pelanggan pada cabang Surabaya – Trusty," Agora Vol. 3, No. 1, (2015)
- Yarimoglu, Emel Kursunluoglu, (2014), "A Review on Dimensions of Service Quality Models," Journal of Marketing Management June 2014, Vol. 2, No. 2, pp. 79-93

