



ISSN 2338-0322

JURNAL TEKNIK PERKAPALAN

Jurnal Hasil Karya Ilmiah Lulusan S1 Teknik Perkapalan Universitas Diponegoro

Analisa *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Reparasi Kapal Tongkang Studi Kasus PT Galangan Anugerah Wijaya Berjaya Dengan Metode Smartpls Dan Spss

Afif Wibisono Wijoyo¹⁾, Ari Wibawa²⁾, Ocid Mursid³⁾

¹⁾Laboratorium Kapal Kecil dan Perikanan

Departemen Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

^{*)}e-mail : Afifwibisono@students.undip.ac.id,ariwibawa@lecturer.undip.ac.id,

Ocidmursid@lecturer.undip.ac.id

Abstrak

Dalam suatu bisnis layanan jasa penilaian kualitas jasa sangat penting dan berpengaruh pada persepsi dan harapan konsumen. kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan memberikan apa yang diinginkan dan yang menjadi kebutuhan pelanggan. Oleh karena sangat pentingnya kepuasan konsumen bagi perusahaan jasa. Perumusan kualitas pelayanan memerlukan aspirasi pelanggan untuk mendorong inovasi dan kreatifitas perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan jasa. Tujuan penelitian ini adalah menentukan aspek pelayanan pelanggan beserta mengetahui keberlangsungan layanan jasa reparasi kapal pada PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya Penentuan variabel layanan jasa didapatkan dengan perhitungan metode Smartpls menggunakan software SPSS. Dalam pengolahan data terdapat beberapa tahapan ialah observasi, wawancara, penyebaran kuisisioner, pengolahan karakteristik responden berdasarkan lama berlangganan dan pendidikan. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh service quality galangan terhadap kepuasan pelanggan, hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya melayani dengan cermat. Serta hasil uji hipotesis service quality galangan menunjukkan nilai sebesar $2,638 > 1,665$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara service quality terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa service quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Service Quality, Kepuasan pelanggan, Smartpls, Aplikasi SPSS

1. PENDAHULUAN

Industri galangan kapal merupakan industri bidang jasa yang mampu bersaing secara global dan dipengaruhi secara makro oleh karena itu, pemerintah menempatkan sektor maritim sebagai salah satu sektor yang strategis dan mempunyai peran penting dalam roda perekonomian nasional. Hal ini membawa dampak positif terhadap upaya peningkatan daya saing pada industri perkapalan atau galangan kapal di dalam negeri. Oleh itu, perusahaan galangan kapal Indonesia dituntut semakin maju dengan

meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menjadikan kepuasan tersendiri pula kepada pelanggan serta menyumbang bisnis pada dunia industri maritim [1].

Dalam Buku Pemasaran Jasa faktor yang paling penting dari bisnis jasa pelayanan adalah penilaian kualitas jasa yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan dari masing- masing konsumen. Pelanggan jasa kesulitan dalam mengalami (melihat, menyentuh, merasakan, mengetahui rasa) jasa yang ditawarkan, sebab karakteristik jasa yang *intangible* (tidak berwujud), sehingga

pelanggan didorong untuk membeli janji-janji dan harapan yang ditawarkan [2].

Penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Pontianak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 orang (sensus). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan software statistik SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, dengan dimensi bukti fisik (tangibles), dan jaminan (assurance), masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [3].

Penelitian lain bertujuan untuk memvalidasi lima faktor penentu kualitas layanan dan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam industri jasa logistik pelabuhan di negara berkembang dan negara dalam masa transisi. Analisis multivariat digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari survei dengan teknik pemodelan persamaan struktural (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik pelabuhan secara positif ditentukan oleh lima faktor termasuk daya tanggap, jaminan, keandalan, bukti fisik, dan empati. Selain itu, kualitas layanan logistik pelabuhan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan [4].

Penelitian lain menyelidiki konsep Port Service Quality (PSQ) dan meneliti pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di sektor pelabuhan. Model ini pertamama diperiksa validitasnya dalam sebuah wawancara dengan eksekutif senior yang bekerja di berbagai jalur pelayaran peti kemas di Singapura, kemudian kemudian divalidasi melalui survei terhadap 175 anggota Asosiasi Pelayaran Singapura dan Asosiasi Asosiasi Logistik Singapura. Analisis faktor konfirmatori, diikuti dengan regresi berganda dilakukan untuk mengkonfirmasi konstruk PSQ dan memeriksa hubungan antara PSQ

dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menemukan bahwa PSQ adalah konstruk empat dimensi dan bahwa hubungan antara PSQ dan kepuasan pelanggan secara positif signifikan [5].

Penelitian lain memberikan analisis komparatif tentang kualitas layanan pelabuhan terminal dengan bantuan teknik skor kesenjangan dari kualitas layanan (SERVQUAL) model SERVQUAL. Ditemukan bahwa secara umum, semua terminal terpilih yang diteliti memiliki kualitas layanan yang rendah. Berkenaan dengan skor kesenjangan rata-rata per dimensi kualitas layanan untuk semua terminal terpilih, transparansi memiliki kualitas layanan terbaik (nilai kesenjangan terkecil) sementara daya tanggap memiliki kualitas layanan yang paling rendah (skor kesenjangan tertinggi) [6].

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh perusahaan untuk menarik minat konsumen sehingga konsumen bisa merasakan apa yang diharapkan, hal tersebut akan memicu perasaan puas pada hati konsumen [7]. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan terdiri dari 4 hal, yaitu [8] :

- Atribut Pelayanan
- Pendekatan untuk menyempurnakan
- Kualitas jasa
- Sistem umpan balik

Jadi kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan memberikan apa yang diinginkan dan yang menjadi kebutuhan pelanggan. Oleh karena sangat pentingnya kepuasan konsumen bagi perusahaan jasa, maka diharapkan perusahaan bisa mendorong motivasi yang kreatif untuk menciptakan berbagai inovasi-inovasi yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Peningkatan

kualitas jasa hanya akan berarti bila dirasakan baik oleh konsumen.

PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya adalah salah satu perusahaan swasta yang berkembang di daerah Kalimantan. Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya salah satunya adalah *Maintenance & Repair (Docking) Shipyard* atau perawatan dan perbaikan kapal yang memiliki tingkat kemajuan yang sangat baik. Di dalam aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya selama berdiri kurangnya pengujian terhadap kualitas jasa pelayanan *Maintenance & Repair (Docking) Shipyard* atau perawatan dan perbaikan kapal. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis menganalisa perusahaan PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SMARTPLS dengan pengaplikasian SPSS.

2. METODE

2.1. Objek Penelitian

Variable kepuasan pelanggan memiliki 4 indikator, yaitu ; [9]

1. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan
2. Keinginan pelanggan membeli produk kembali
3. Pelanggan tidak memberikan keluhan
4. Harga yang sesuai dengan kualitas produk

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Responden yang pernah menggunakan jasa reparasi kapal pada PT Galangan Anugerah Wijaya Berkarya minimal satu kali dan memiliki proyek atau kapal. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari pelanggan menggunakan kuoesioner untuk mendapatkan informasi Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Sampling dan Teknik analisis data menunjukkan uji deskriptif, uji validitas dan uji reabilitas.

2.2. Pengumpulan Data

Penelitian tugas akhir ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu :

2.2.1 Wawancara

Wawancara dilakukan bersama dengan pihak yang berkaitan dengan pelayanan di PT. Galangan Anugerah Wijaya Berkarya. Proses wawancara ini berguna untuk mengumpulkan data terkait sistem pelayanan serta faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan galangan.

2.2.2 Observasi Lapangan

Melakukan pengamatan secara pribadi dan meneliti serta mempelajari proses yang terjadi di lapangan dengan etika ilmiah dan tidak menggunakan opini pribadi tetapi berdasarkan dengan ilmu pengetahuan.

2.2.3 Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner yang disebarakan berguna untuk menentukan kriteria - kriteria dalam meningkatkan kualitas pelayanan galangan serta prioritas dari kriteria tersebut untuk selanjutnya dapat menjadi acuan dalam menentukan solusi alternatif dalam permasalahan yang ada.

2.3 Olah Data

2.3.1 Uji Validitas

Validitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari atribut pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Validitas instrument menggambarkan bahwa suatu instrument benar mampu mengukur variable yang diukur pada penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran. Instrument dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dinyatakan tidak valid jika $r_{tabel} > r_{hitung}$.

2.3.2 Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan dari hasil pengukuran. Pengukuran yang memiliki reabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Tinggi rendahnya reabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut dengan koefisien reabilitas.

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa sebuah intrumen dapat mengukur sesuatu yang di ukur secara konsisten dari waktu ke waktu dan syarat untuk kualifikasi suatu instrument pengukuran adalah konsisten, atau tidak berubah-ubah.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \partial^2 b}{\partial^2 t} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas Instrument
- k = Banyaknya Butir Pertanyaan
- $\partial^2 b$ = Jumlah Narian Butir
- $\partial^2 t$ = Varian total

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS, suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach's alpha > 0,60 [10].

2.4 SPSS (Statistical Program for Social Science)

SPSS (Statistical Program for Social Science) merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. Dengan SPSS dapat mengolah laporan berbentuk tabulasi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks. SPSS juga merupakan sebuah sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan manajemen data. Keunggulan pada SPSS adalah [11] :

1. Diwujudkan dalam menu dan kotak-kotak dialog antarmuka (dialog interface) yang cukup memudahkan para user dalam perekaman data (data entry) ,
2. Memberikan perintah dan sub-sub perintah analisis hingga menampilkan hasilnya.
3. Memiliki kehandalan dalam menampilkan chart atau plot hasil analisis.
4. Kemudahan penyuntingan bilamana diperlukan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasasn pada penilitian ini didapatkan dari Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang yang merupakan pelanggan PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya. Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi usia dan jenis kelamin.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

Lama Berlangganan	Jumlah Responden	Persentase %
1 - 3 tahun	44	29%

4 - 6 tahun	58	39%
7 - 9 tahun	28	19%
> 10 tahun	20	13%
Total	150	100%

Berdasarkan label tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan lama berlangganan 1 – 3 tahun sebanyak 44 orang atau (29%), 4 – 6 tahun sebanyak 58 orang atau (39%), 7 – 9 tahun sebanyak 28 orang atau (18%), dan >10 tahun sebanyak 20 orang atau (13%). Jadi responden terbanyak adalah 4 – 6 tahun, hal ini dikarenakan kebanyakan perusahaan/owner yang menggunakan Jasa perawatan dan perbaikan kapal PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya. Berdasarkan pendidikan pelanggan dapat dilihat dalam tabel 2. berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase %
SMP	10	7%
SMA/SMK	60	40%
D3 Diploma	30	20%
S1 Sarjana	40	27%
S2 Pascasarjana	10	7%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan pelanggan yang berpendidikan SMP sebanyak 10 orang atau (7%), SMA/SMK sebanyak 60 orang atau (40%), Diploma sebanyak 30 orang atau (20%), Sarjana 40 orang atau (27%) dan Pascasarjana sebanyak 10 orang atau (7%). Jadi responden terbanyak adalah pelanggan yang umumnya pendidikannya SMA/SMK.

4.2 Pengolahan Kuisisioner

Deskripsi data dalam penelitian ini ialah deskripsi mengenai penelitian ini yang berisi indikator per variabel. Variabel dalam penelitian ini kepuasan konsumen (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y).

1. Indikator Kepuasan Pelanggan (X)

Kepuasan konsumen sangat menentukan jumlah permintaan jasa yang dapat meningkatkan kualitas dan peningkatan konsumen dan pelanggan di PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya. Dapat dikatakan kepuasan konsumen yang menggunakan Jasa perawatan dan

perbaikan kapal PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya dapat dilihat pada indicator berikut ini:

- a. Menjadi pelanggan setia dari PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya walaupun berbagai hal positif dan negatif pernah dialami (X1)
 - b. Dengan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya, saya selalu merekomendasikan jasa perawatan dan perbaikan kapal di PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya kepada orang lain untuk selalu memakai jasa perawatan dan perbaikan kapal (X2)
 - c. Jasa perawatan dan perbaikan kapal PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya menyediakan Fasilitas yang Cukup Baik (X3)
 - d. Jasa perawatan dan perbaikan kapal PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya menyediakan Pelayanan yang Ramah dan Sopan (X4)
 - e. Saya merasa senang dalam menggunakan Jasa perawatan dan perbaikan kapal yang diberikan oleh PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya (X5)
2. Indikator Loyalitas Pelanggan (Y)
- Loyalitas didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola prefensi produk atau layanan di masa yang akan datang. Dalam penelitian ini, loyalitas memiliki beberapa indikator yang mempengaruhi nilai untuk melihat seberapa jauh kelayalitan pelanggan yang menggunakan Jasa perawatan dan perbaikan kapal PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya dapat dilihat pada indicator berikut ini:
- a. Saya selalu kembali menggunakan jasa perawatan dan perbaikan kapal di PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya (Y1)
 - b. Banyak jasa perawatan dan perbaikan kapal lainnya yang menawarkan jasanya, tapi saya tetap percaya jasa perawatan dan perbaikan kapal di PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya (Y2)
 - c. Hal positif dari PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya selalu saya rekomendasikan kepada orang lain, namun sebaliknya jika pelayanan buruk, saya akan diam dan memberitahu kepada perusahaan (Y3).

Penyebaran Kuisisioner menggunakan skala *linkert* 1-5. Hasil Penyebaran kuisisioner kepada 150 orang responden pengguna jasa perawatan dan perbaikan kapal di PT. Galangan Anugerah Wijaya Berjaya dapat dilihat pada tabel 4.4. Penilaian kuisisioner dari responden yang telah ditabulasikan, selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T \times P_n \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

T : Total Jumlah Responden yang memilih

Pn : Pilihan angka skor *linkert* tertinggi

Maka :

T : 150 Responden

Pn : 5

a. Menentukan Rentang Skala

$$R_s = T \times (P_n - 1) / P_n = 150 \times (5 - 1) / 5 = 600 / 5 = 120$$

b. Menentukan Batas Skala

$$\text{Nilai Terendah (MIN)} = 1 \times T = 1 \times 150 = 150$$

$$\text{Nilai Tertinggi (MAX)} = 1 \times T = 5 \times 150 = 750$$

c. Skala

Tabel 3 Tabel penentuan skala

Buruk sekali	Min	≈	Min + RS	=	150	-	270
Buruk	Min + RS + 1	≈	Min + 2RS	=	271	-	390
Sedang	Min + 2RS + 1	≈	Min + 3RS	=	391	-	510
Baik	Min + 3RS + 1	≈	Min + 4RS	=	511	-	630
Baik Sekali	Min + 4RS + 1	≈	Min + 5RS	=	631	-	750

d. Interpretasi Skor Perhitungan:

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden} = 5 \times 150 = 750$$

$$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden} = 1 \times 150 = 150$$

Setelah dilakukan survey pendahuluan, hasil survey tersebut dianalisa dengan pengujian mean dan standar deviasi. Dengan hasil kedua uji tersebut, maka dapat disajikan daftar lengkap urutan mean dan standar deviasi kategori *green construction*. Mean atau nilai rata-rata adalah indikator statistik yang dapat digunakan untuk mengukur rata-rata sebuah data. Untung menghitung nilai rata-rata atau mean, dapat dilihat pada rumus dibawah ini:

$$Me = [(\sum x_i) / n]$$

Keterangan:

Me= Mean

\sum = Epsilon (jumlah)

x_i = Nilai x ke i sampai ke n

n = Jumlah individu

4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur mampu mengukur objek yang hendak diukur. Penentuan validasi didasarkan atas perbandingan nilai Corrected item total correlation (korelasi (r) yang diperoleh dengan nilai kritis korelasi product moment (r tabel). Apabila nilai korelasi hitung. (r hitung) lebih besar dibandingkan dengan r tabel pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item pertanyaan tersebut valid. Uji coba dalam kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini memenuhi syarat sah atau tidak untuk dijadikan data dalam penelitian ini. Nilai kritis korelasi produk moment (r tabel) untuk populasi berjumlah 150 orang (df=N-2) adalah 0,1353.

Hasil Uji Validitas data bahwa hasil dari item – item pertanyaan yang diajukan semuanya Valid, karena memiliki R-hitung > R-Tabel. Tabel 4.6. hasil uji validitas data Memisahkan bidang pekerja dari lokasi proyek.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X)

Item Pertanyaan	Variabel		Keterangan
	Corrected Item total correlation	Nilai r tabel (n=150)	
Pertanyaan 1	0,557	0,1353	Valid
Pertanyaan 2	0,584	0,1353	Valid
Pertanyaan 3	0,595	0,1353	Valid
Pertanyaan 4	0,568	0,1353	Valid
Pertanyaan 5	0,665	0,1353	Valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Item Pertanyaan	Variabel		Keterangan
	Corrected Item total correlation	Nilai r tabel (n=150)	
Pertanyaan 1	0,527	0,1353	Valid
Pertanyaan 2	0,582	0,1353	Valid
Pertanyaan 3	0,603	0,1353	Valid

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui variabel *reliable* atau tidak, berdasarkan data jawaban yang diterima dari seluruh responden. *Reliable* menunjukkan bahwa pertanyaan yang ada

pada suatu variabel secara keseluruhan mencerminkan variabel itu sendiri. Sehingga adanya tingkat kesesuaian anantara sejumlah pertanyaan terhadap suatu variabel. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel. Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6.

4.4 Pengolahan Data

Untuk mengetahui apakah variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan maka pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS. Dalam pengujian *convergent validity* dibutuhkan nilai *outer loading*. Indikator variabel yang memenuhi *convergent validity* dengan kategori baik harus memiliki nilai *outer loading* > 0,70. Berikut adalah nilai *outer loading* dari masing-masing indikator variabel penelitian pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Nilai *Outer Loading* Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>
Kepuasan Pelanggan (X)	Pertanyaan 1	1,00
	Pertanyaan 2	1,00
	Pertanyaan 3	1,00
	Pertanyaan 4	1,00
	Pertanyaan 5	1,00
Loyalitas Pelanggan (Y)	Pertanyaan 1	1,00
	Pertanyaan 2	1,00
	Pertanyaan 3	1,00

Diketahui masing-masing indikator variabel memiliki nilai *outer loading* > 0,70. Sehingga, keseluruhan indikator dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian dan analisa lebih lanjut.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai “Analisa *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Reparasi Kapal Tongkang Studi Kasus Pt Galangan Anugerah Wijaya Berjaya Dengan Metode Smartplss Dan Spss” terdapat 2 kriteria yang berpengaruh dalam menentukan hasil kepuasan *service quality* galangan kepada pelanggan yakni karakteristik responden berdasarkan lama berlangganan dan pendidikan.

Di dapatkan pengujian hipotesis I variabel *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Galangan Anugerah Wijaya

Berjaya. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan nilai t_{hitung} *service quality* sebesar 2,638 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,665 ($2,638 > 1,665$). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Widjaja, "URGENT BUKU Industri dan Ekonomi Maritim," in *Industri dan Ekonomi Maritim*, S. Widjaja, Ed., Jakarta: Amafrad Press, 2019, p. 92.
- [2] Novyantri. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Dana). Jurnal: E-ISSN 2721- 5652
- [3] R. T. Yulianto, "Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 10, no. 1, p. 62, 2021, doi: 10.24843/ejmunud.2021.v10.i01.p04.
- [4] D. N. Le, H. T. Nguyen, and P. Hoang Truong, "Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam," *Asian J. Shipp. Logist.*, vol. 36, no. 2, pp. 89–103, 2020, doi: 10.1016/j.ajsl.2019.10.003.
- [5] G. T. Yeo, V. V. Thai, and S. Y. Roh, "An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports," *Asian J. Shipp. Logist.*, vol. 31, no. 4, pp. 437–447, 2015, doi: 10.1016/j.ajsl.2016.01.002.
- [6] D. Sakyi, C. K. Appiah, E. K. Ayesu, M. Immurana, and S. T. Baidoo, "A terminal level analysis of service quality at Nigerian seaports," *J. Shipp. Trade*, vol. 5, no. 1, 2020, doi: 10.1186/s41072-020-00069-9.
- [7] A. Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 67–81, 2014, doi: 10.21831/jim.v11i2.11765.
- [8] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, 2007.
- [9] P. Kotler and K. L. Keller, *Philip_Kotler_Manajemen_Pemasaran_Edisi.pdf*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2008
- [10] Faradiba, "Penggunaan Aplikasi Spss Untuk Analisis Statistika Program," *SEJ (School Educ. J.)*, vol. 10, no. 1, pp. 65–73, 2020.
- [11] R. Pratap, S. Kaurav, and S. Kainthola, "Spss," *Encycl. Tour. Manag. Mark.*, pp. 228–231, 2023, doi: 10.4337/9781800377486.spss.