

## **PENGARUH TECHNIQUE QUALITY DAN PROCESS QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (STUDI KASUS DWELLING TIME PADA TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG)**

*Hertas Fajar Tawakal, Putut Haribowo, Siti Nur Barokah*  
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

### **Abstract**

*The purpose of this research is to analyze the effect of technique quality and process quality on customer satisfaction (a case study of dwelling time in Terminal Petikemas Semarang) The methods used to analyze data are validity test, reliability test, assumption classic test, multiple linear regression method, t-test (partial), f-test (simultaneous), and the coefficient of determination test (Adjusted R<sup>2</sup>) Based on this research, the result of statistical F-test has significant value < significant level (0,000 < 0,05). It means that technique quality and process quality has a significant impact on customer satisfaction. From the result of coefficient of determination test, adjusted R<sup>2</sup> has value of 0,607. It's mean that the impact of independent variable (technique quality and process quality) toward dependent variable (customer satisfaction) is at 60.7%, while the remaining 39.3% is influenced by other variables that outside in this research.*

**Keyword:** *technique quality, process quality, customer satisfaction, dwelling time*

## Pendahuluan

Laju pertumbuhan ekonomi beberapa propinsi di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan tiap tahunnya, hal ini dilihat sejak digulirnya konsep otonomi daerah. Pertumbuhan yang semakin cepat ini mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Kegiatan pelayanan petikemas terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sehingga untuk menambah kapasitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan, ditahun 2016 TPKS melakukan penambahan fasilitas pembangunan dermaga baru sepanjang 105 meter sehingga menjadikan total panjang dermaga 600 meter. Serta penambahan 2 unit Container Crane menjadi total 7 unit. Selain itu juga melakukan penambahan alat Automatic Rubber Tyre Gantry (A-RTG). Selain meningkatkan infrastrukturnya TPKS juga mengembangkan sistem pelayanannya. Salah

satunya adalah dengan penerapan Job Order Online. Dengan adanya Job Order Online, para pengguna jasa tidak perlu lagi datang ke lokasi kantor TPKS untuk mengajukan permohonan pelayanan bongkar muat peti kemas ekspor, impor, dan domestik. Selain itu dalam bersinergi dengan program prioritas kerja Presiden RI Joko Widodo yang mengembangkan sektor kemaritiman dengan tujuan menggerakkan perekonomian secara merata dan menurunkan angka Dwelling Time. Saat ini, tingkat Dwelling Time yang dihadapi oleh beberapa pelabuhan di Indonesia cukup tinggi. Rata-rata Dwelling Time di Indonesia adalah 5 hingga 7 hari. Dwelling Time yang lama akan mengakibatkan terjadinya high cost economy. Oleh karena itu TPKS mengupayakan menurunkan Dwelling Time sehingga menjadi 2 hari saja. Untuk mencapai angka tersebut, PT Pelabuhan Indonesia III Terminal Petikemas Semarang akan mulai menerapkan tarif progresif untuk menurunkan angka Dwelling Time. Pada Tabel 1 tersaji data Dwelling Time di Terminal Petikemas Semarang tahun 2016:

Tabel 1 Tabel *Dweeling Time* TPKS tahun 2016

Bulan	Hari
Januari	9
Februari	7
Maret	5
April	6
Mei	6
Juni	7
Juli	7
Agustus	6
September	6
Oktober	5
November	4
Desember	6

Sumber: Terminal Petikemas Semarang 2016

### Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Technique Quality terhadap Customer Satisfaction pada Dwelling Time di Terminal Petikemas Semarang?
2. Bagaimana pengaruh Process Quality terhadap Customer Satisfaction pada Dwelling Time di Terminal Petikemas Semarang?

3. Bagaimana pengaruh Technique Quality dan Process Quality terhadap Customer Satisfaction pada Dwelling Time di Terminal Petikemas Semarang?

Landasan Teori

**Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)**  
Menurut Kotler (2007: 177) kepuasan pelanggan adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”. Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

**Kualitas Pelayanan (Service Quality)**  
SERVQUAL terbagi menjadi dua pandangan yang berbeda mengenai pengukuran dimensi-dimensi, yaitu pandangan Amerika dan pandangan Eropa. Di dalam konstruk Amerika, dimensi dari SERVQUAL hanya terdiri dari *reliability* (keandalan), *assurance* (Kepastian / jaminan), *tangible* (berwujud / nyata), *empathy* (empati), and *responsiveness* (responsif), tetapi konsep tersebut tidak mencakup bagaimana proses pengiriman jasa dan outcomes yang dihasilkan dari jasa itu sendiri. Sedangkan dalam konstruk Eropa, dimensi dari SERVQUAL terdiri dari fungsi (proses) dan teknis (outcome) dimana kedua dimensi ini nanti akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan (Kang dan James, 2004).

**Kualitas Teknik (Technique Quality)**  
Kualitas ini terkait dengan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan pada jasa yang

ditawarkan dan lain-lain (Lupiyoadi, 2001 : 148). Upaya untuk mengukur kualitas teknis umumnya melibatkan penggunaan metode kualitatif (Kang dan James, 2004 : 266). Temuan sampai saat ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel laten yang mendasari adanya kaitan dengan dimensi kualitas teknis. Kurangnya perhatian terhadap kualitas teknis mengharuskan peneliti mengembangkan langkah-langkah mereka sendiri untuk menilai dimensi teknis ini.

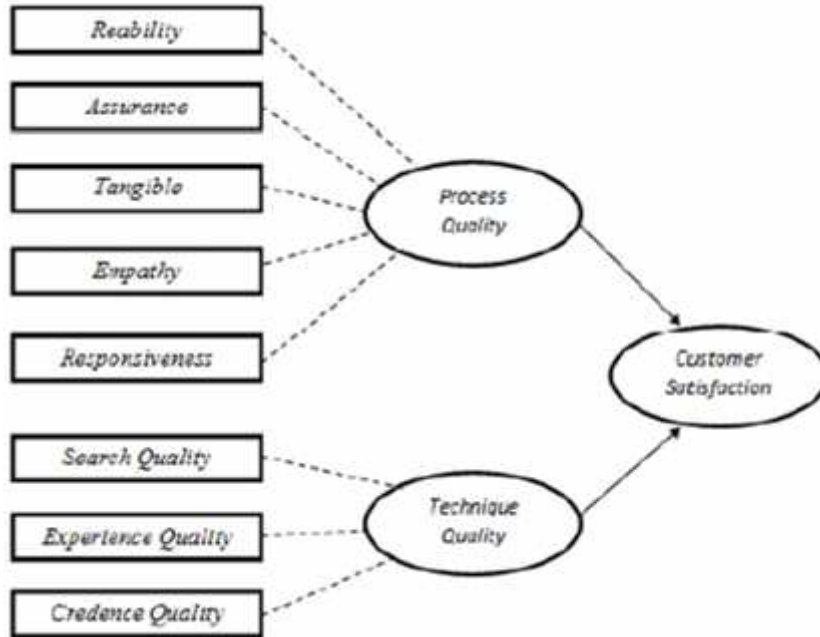
**Kualitas Fungsi (Process Quality)**  
Keadaan dimana para pelanggan melihat apa yang dia terima sebagai hasil dari proses dimana sumber daya tersebut digunakan. Untuk kualitas fungsi, evaluasi terjadi sementara layanan sedang dilakukan. Selain itu, pengukuran mengenai dimensi fungsi ini sedang dilakukan. Pengukuran dari dimensi ini kebanyakan memanfaatkan dimensi dari SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Candra, 2005 : 133), dimensi kualitas pelayanan (servqual) terdiri dari Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Kepastian), Empathy (Empati), Tangible (Berwujud).

**Dwelling Time**  
Dwelling time merupakan waktu yang dihitung mulai dari suatu peti kemas (kontainer) dibongkardan diangkat (unloading) dari kapal sampai petikemas tersebut meninggalkan terminal melalui pintu utama (World Bank, 2011). Dwelling time memiliki 3 tahapan yang telah diklasifikasi oleh pihak terminal yakni pre clearance, customs clearance, dan post clearance. “The shorter the dwelling time the more efficient the performed operation and vice versa” (MERCKX, 2005: 5). Pernyataan tersebut mengutarakan bahwa semakin singkatnya masa dwelling time maka kinerja dari operasional akan cenderung lebih efisien dan begitu juga sebaliknya.

## Kerangka Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah sebagaimana Gambar 1.

Gambar 1. Kerangka pemikiran teoritis



## Metode Penelitian

### Teknik Pengumpulan

Data Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Kuesioner yang diberikan adalah pertanyaan yang berkaitan dengan fakta dan opini dari responden, sementara kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala perbedaan semantik 1 – 7. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada karyawan bagian pelayanan untuk mengetahui lebih detail mengenai pelayanan yang diberikan oleh TPKS. Data yang diperoleh dari studi pustaka di dalam penelitian ini selain literatur-literatur dari buku dan jurnal yang terkait dalam penelitian ini.

### Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dan kualitatif, yaitu suatu analisis data yang diperlukan untuk mengelola data yang diperoleh dari hasil kuesioner, kemudian

dilakukan analisis berdasarkan metode statistik. Metode kuantitatif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Selain itu juga dilakukan analisis deskriptif dan uji asumsi klasik.

### Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 80 responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.

### Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrumen ini digunakan metode korelasi product moment dengan SPSS versi 20. Kemudian butir-butir instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi product moment >  $r_{tabel} ( ; n-2)$   $n =$  jumlah sampel,  $r_{tabel}$  pada penelitian ini didapatkan dari angka  $r_{tabel}$  untuk signifikansi 0,05 dua arah dengan  $df=28$  dan  $n=30$  yaitu 0,3061. Hasil uji validitas pada

penelitian ini dijelaskan pada tabel- tabel 2 sampai 4.

Uji Validitas untuk Variabel *Technique Quality*

Tabel 2 Uji Validitas *Technique Quality*

Variabel	Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Ket.
<i>Technique Quality</i> (X1)	X1.1	0,3061	0,746	Valid
	X1.2	0,3061	0,860	Valid
	X1.3	0,3061	0,870	Valid
	X1.4	0,3061	0,860	Valid
	X1.5	0,3061	0,730	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel *Technique Quality* memiliki nilai  $r_{hitung}$  >

nilai  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan tersebut valid.

Uji Validitas untuk Variabel *Process Quality*

Tabel 3 Uji Validitas *Process Quality*

Variabel	Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Ket.
<i>Process Quality</i> (X2)	X2.1	0,3061	0,667	Valid
	X2.2	0,3061	0,568	Valid
	X2.3	0,3061	0,704	Valid
	X2.4	0,3061	0,547	Valid
	X2.5	0,3061	0,468	Valid
	X2.6	0,3061	0,753	Valid
	X2.7	0,3061	0,666	Valid
	X2.8	0,3061	0,669	Valid
	X2.9	0,3061	0,565	Valid
	X2.10	0,3061	0,634	Valid
	X2.11	0,3061	0,657	Valid
	X2.12	0,3061	0,666	Valid
	X2.13	0,3061	0,808	Valid
	X2.14	0,3061	0,735	Valid
	X2.15	0,3061	0,666	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel *Process Quality* memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$ , maka dapat

disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan tersebut valid

Uji Validitas untuk Variabel *Customer Satisfaction*

Tabel 4 Uji Validitas *Customer Satisfaction*

Variabel	Item	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Ket.
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	Y.1	0,3061	0,706	Valid
	Y.2	0,3061	0,873	Valid
	Y.3	0,3061	0,879	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4 di atas, maka dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel Customer Satisfaction memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan tersebut valid.

**Uji Reliabilitas**

Dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( ). Hasil dari uji reliabilitas ini adalah suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60. Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Technique Quality (X1)	0,809	Reliabel
Process Quality (X2)	0,757	Reliabel
Customer Satisfaction (Y)	0,831	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel lebih dari 0,60 yang artinya semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Hasil Dan Pembahasan**

**Uji Asumsi Klasik**

Pengujian untuk menentukan data terdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan uji Kolmogorof Smirnov. Jika hasil analisis menunjukkan nilai Sig < 0,05 artinya data tidak berdistribusi normal, atau berbeda dengan kurva normal. Sebaliknya, jika hasil analisis memiliki nilai Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2013:138). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Signifikansi
	2-arah
Customer Satisfaction	0,857

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat dilihat bahwa hasil analisis memiliki nilai Sig > 0,05 yang berarti bahwa data tersebut berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Menurut Kurniawan (2014) untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model adalah

jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Asymp. Signifikansi 2-arah	
	Tolerance	VIF
<i>Technique Quality</i>	0,710	1,408
<i>Process Quality</i>	0,710	1,408
Variabel Dependen: <i>Customer Satisfaction</i>		

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa dari seluruh variabel menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Glejser. Kriteria yang digunakan adalah apabila nilai Sig. yang dihasilkan lebih dari 0,05 maka terbebas dari asumsi heterokedastisitas, sebaliknya jika nilai Sig. kurang dari 0,05 maka terjadi asumsi heterokedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Coefficient	
	t	Sig.
Constant	2.004	.049
<i>Technique Quality</i>	.347	.729
<i>Process Quality</i>	-.339	.735

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 8 menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai sig > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

Uji Linieritas

Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (linierity) kurang dari 0,05. Dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variabel Y merupakan fungsi linier dari gabungan variabel-variabel X (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2013 : 146). Hasil dari uji linieritas dapat dilihat dari tabel 9.

Tabel 9 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig
<i>Technique Quality</i> * <i>Customer Satisfaction</i>	0,00
<i>Process Quality</i> * <i>Customer Satisfaction</i>	0,00

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Tabel 9 menunjukkan bahwa hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen mempunyai nilai sig < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel-

variabel tersebut terbebas dari asumsi linearitas.

Uji Hipotesis

Uji t  
 Uji t merupakan pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji besarnya pengaruh semua variabel bebas secara parsial

terhadap variabel terikat. Pengujian ini menggunakan SPSS versi 20. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10 Hasil Uji t

Variabel	Coefficient			
	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Ket.
Technique Quality	4,161	1,991	.000	Sig.
Process Quality	6,473	1,991	.000	Sig.

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Nilai  $t_{tabel}$  didapatkan dari tabel distribusi t dengan tingkat signifikansi 5% dua arah dan  $df = 77$  ( $df = n - k$ ,  $n =$  total sampel,  $k =$  total variabel). Kriteria hasil pengujian uji t dengan tingkat signifikansi nilai t ( $\alpha = 0,05$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji hipotesis dari uji t dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Technique Quality Terhadap Process Quality  
 $H_{01}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Technique Quality Terhadap Customer Satisfaction di Terminal Petikemas Semarang. ( $H_{01} : 1 = 0$ )  
 $H_{a1}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara Technique Quality Terhadap Customer Satisfaction di Terminal Petikemas Semarang. ( $H_{a1} : 1 \neq 0$ )

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  Technique Quality adalah 4,161 dan  $t_{tabel}$  1,991 dan nilai sig. 0,000. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,161 > 1,991$ ) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_{01}$

ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Technique Quality terhadap Customer Satisfaction.

- 2) Process Quality Terhadap Customer Satisfaction  
 $H_{02}$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Process Quality Terhadap Customer Satisfaction di Terminal Petikemas Semarang. ( $H_{02} : 2 = 0$ )  
 $H_{a2}$  : Ada pengaruh yang signifikan antara Process Quality Terhadap Customer Satisfaction di Terminal Petikemas Semarang. ( $H_{a2} : 2 \neq 0$ )

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  Process Quality adalah 6,473 dan  $t_{tabel}$  1,991 dan nilai sig. 0,000. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,473 > 1,991$ ) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Process Quality terhadap Customer Satisfaction.

Uji F  
 Uji F merupakan metode pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji besarnya pengaruh semua variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Pengujian simultan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Kriteria hasil pengujian uji F dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf



signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah sebagai berikut:

1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil uji simultan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 11 Hasil Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	280,239	2	140,119	62,110	,000 <sup>a</sup>
	Residual	173,711	77	2,256		
	Total	453,950	79			

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

H03 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Technique Quality dan Process Quality terhadap Customer Satisfaction di Terminal Petikemas Semarang. ( $H_{04} : 1 = 2 = 0$ )

Ha3 : Ada pengaruh yang signifikan antara Technique Quality dan Process Quality terhadap Customer Satisfaction di Terminal Petikemas Semarang.. ( $H_{a4} : 1 \quad 2 \quad 0$ )

Nilai F tabel dengan probabilitas 0,05,  $df_1=2$  dan  $df_2=77$  adalah 3,12. Dari tabel 11 dapat diketahui jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $62,110 > 3,12$ ) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, artinya bahwa variabel independen (Technique

Quality dan Process Quality) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Customer Satisfaction).

Uji Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda adalah “Regresi linier dimana sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X)” (Hasan, 2006 : 74). Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel bebas.

Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut: Rumus Regresi Berganda: (Simamora, 2004:339)  $Y = + 1.X_1 + 2.X_2 + e$

Tabel 12 Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,231	,986		7,343	,000
	Technique Quality	,157	,038	,348	4,161	,000
	Process Quality	,096	,015	,541	6,473	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 12, maka hasil persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut.

$$Y = 7,231 + 0,157X_1 + 0,096X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresinya adalah positif. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Technique Quality ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction ( $Y$ ) dengan nilai koefisien 0,157 dan signifikansi 0,000. Artinya setiap kenaikan Technique Quality maka meningkatkan Customer Satisfaction pula.

b. Variabel Process Quality (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction (Y) dengan nilai koefisien 0,096 dan signifikansi 0,000. Artinya setiap kenaikan Process Quality maka meningkatkan Customer Satisfaction pula. Variabel Process Quality menjadi variable independen yang paling kecil pengaruhnya terhadap Customer Satisfaction.

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi  
Model Summary\*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 <sup>a</sup>	.617	.607	1.50199

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 13, diketahui bahwa nilai adjusted R square (R<sup>2</sup>) = 0,607 = 60,7%. Hal ini berarti besarnya pengaruh Technique Quality dan Process Quality terhadap Customer Satisfaction adalah sebesar 60,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis deskriptif pada penelitian ini, variabel independen Technique Quality masuk dalam kategori sedang. Lalu variabel independen Process Quality masuk kedalam kategori sedang. Dan variabel dependen Customer Satisfaction masuk kedalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Terminal Petikemas Semarang yang meliputi Technique Quality dan Process Quality sudah cukup baik dan lumayan mampu memuaskan para pengguna jasanya. Sementara itu, pada variabel Process Quality menunjukkan bahwa indikator Responsiveness (daya tanggap) mempunyai nilai indeks yang paling tinggi diantara indikator yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pelabuhan Indonesia III Terminal Petikemas Semarang memberikan respon

yang sangat baik bagi para pengguna jasanya. Terminal Petikemas Semarang mampu memberikan solusi kepada pengguna jasanya apabila mengalami masalah dalam proses transaksi.

Selanjutnya dari analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Technique Quality dan Process Quality terhadap Customer Satisfaction adalah sebesar 60,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kemudian berdasarkan uji t (parsial) dapat dilihat bahwa Technique Quality dan Process Quality berpengaruh positif terhadap Customer Satisfaction pada Terminal Petikemas Semarang dengan masing-masing nilai thitung sebesar 4,761 (Technique Quality) dan 6,473 (Process Quality). Hasil tersebut dapat dijadikan acuan bagi perusahaan untuk dapat membuat strategi guna lebih meningkatkan kepuasan pelanggan melalui variabel-variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa Technique Quality dan Process Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction

(kepuasan pelanggan) pada PT Pelabuhan Indonesia III Terminal Petikemas Semarang. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hanzaee, Kambiz H., & Mirvaisi, Majid (2011: 2482) yang mengemukakan bahwa semua hipotesis adalah Diterima, kualitas fungsional memiliki hubungan yang signifikan dengan citra. Hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas fungsional (Process Quality) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction). Kualitas teknis (Technique Quality) memiliki hubungan yang signifikan dengan Citra pelanggan. Selanjutnya, jalur dari kualitas teknis memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction).

Process Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Terminal Petikemas Semarang. Dalam Process Quality terdiri dari indikator tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima indikator tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh Tamara (2011) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengaruh antara kelima dimensi pelayanan (Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan secara langsung meningkatkan pengguna jasa.

### **Kesimpulan Dan Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dan telah diuji, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Technique quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction (studi kasus dwelling time pada Terminal Petikemas Semarang). Sehingga setiap kenaikan technique quality maka customer satisfaction akan naik juga .
- b. Process quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction

(studi kasus dwelling time pada Terminal Petikemas Semarang). Sehingga setiap kenaikan process quality maka customer satisfaction akan naik juga.

- c. Technique quality dan process quality secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction (studi kasus dwelling time pada Terminal Petikemas Semarang).
- d. Technique quality dan process quality berpengaruh positif terhadap customer satisfaction (studi kasus dwelling time pada Terminal Petikemas Semarang) sebesar 60,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk kedalam penelitian ini.
- e. Kenaikan harga yang disebabkan oleh dwelling time tidak berpengaruh dengan kepuasan pelanggan Terminal Petikemas Semarang. Hal ini dibuktikan dengan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang mendapatkan rata-rata indeks sebesar 68,47% dan masuk kedalam kategori sedang namun hampir mendekati tinggi. Kemudian didukung juga dengan penilaian responden terhadap variabel technique quality indikator search quality yang hasil penilaiannya masuk kedalam kategori sedang yang mendapat indeks sebesar 49,7%. Sehingga bisa diartikan pelanggan masih tidak terlalu memperlumahkan biaya pelayanan yang diberikan Terminal Petikemas Semarang.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif (hal. 88) kepuasan pelanggan, variabel process quality yang terdiri dari indikator tangible, assurance, responsiveness, reability, and empathy berada dalam kategori sedang, maka pihak Terminal Petikemas Semarang diharapkan dapat tetap mempertahankan dan

mengoptimalkan variabel tersebut (tangible, assurance, responsiveness, reliability, and empathy) sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggannya. Pihak Terminal Petikemas Semarang dapat memberikan pelatihan dan pendidikan tentang cara melayani pelanggan dengan baik dan benar bagi para karyawan yang melakukan interaksi langsung dengan pelanggan, agar dapat lebih baik lagi dalam proses pelayanannya.

- b. Mengacu pada hasil analisis regresi dalam penelitian ini, variabel yang paling berpengaruh terhadap customer satisfaction adalah technique quality. Dalam technique quality terdiri dari 3 indikator yaitu search quality, experience quality, dan credence quality. Sehingga Terminal Petikemas diharapkan lebih memperhatikan dan dapat mengoptimalkan kualitas output jasanya agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.
- c. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif responden, indikator search quality masuk dalam kategori sedang, sehingga dwelling time di Terminal Petikemas Semarang harus lebih diperhatikan. Pihak Terminal Petikemas Semarang diharapkan lebih mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk mempercepat dwelling time. Proses dwelling time yang cepat tentu saja dapat menaikkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan tidak terbebani dengan tarif progresif yang ditetapkan oleh Terminal Petikemas Semarang terkait masalah proses dwelling time yang lama.

## Daftar Pustaka

- Kang, Gi-Du and Jeffrey James. 2004. Service Quality Dimensions: An Examining of Gronroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*. Volume 4. Hal 266 – 277.
- Kang and James. 2004. Service Quality Dimensions: An Examining of Gronroos's Service Quality Model. Volume 14 Number 4. *ProQuest Central*. Pg 266.
- Kotler, Philip. 2007. Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting; Bambang Lupiyoadi. 2001. Service Quality dalam Pemasaran. Volume 2. Nomor 4. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Parasuraman, et al. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Volume 49. Hal 41 – 50.
- Rahhal, Wael. 2015. The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. *International Journal of Business and Management Invention*. Volume 4 Issue 5. Pg 81 – 89.
- Sarwiji. Manajemen Pemasaran. Volume 12. Nomor 2. PT INDEKS. Jakarta.
- Tamara. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV cabang Terminal Petikemas di Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Oktawirana, Wulan Okta. 2014. Kualitas Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Menggunakan Pendekatan Model Gronroos. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Bengkulu.
- World Bank. 2011. Economic Premise. [www.worldbank.org/economicpremise](http://www.worldbank.org/economicpremise).