

Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar

Hardianti ^{1*}, Lambang Basri Said ², Ilham Syafei ³

1*) Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

3) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

Abstract

Soekarno-Hatta Port in Makassar is one of the largest loading and unloading ports for goods and for transporting people in Indonesia. This port is managed by PT. Pelabuhan Indonesia IV (Pelindo IV). The problem with the old Soekarno-Hatta Makassar port is that it is full, even some areas of the passenger terminal have been filled with containers. So that the passenger terminal at Soekarno-Hatta Makassar port is no longer adequate. The purpose of this study is to analyze the effect of the main port facilities, officer behavior as well as information and communication on users of Soekarno-Hatta Makassar Port. The analytical method used is multiple linear regression analysis from the results of filling out questionnaires by port users. The results showed that the variable that had the highest coefficient value was the response of officers with a value of 98,7 and the variable that had the lowest coefficient was security assurance with a value of 87,2.

Keywords: Multiple Linear Regression, Soekarno – Hatta Port, User Satisfaction

Abstrak

Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar menjadi salah satu pelabuhan bongkar muat barang dan angkutan orang terbesar di Indonesia. Pelabuhan ini dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia IV (Pelindo IV). Masalah pada pelabuhan Soekarno Hatta Makassar yang lama telah penuh, bahkan sebagian area dari terminal penumpang telah diisi oleh peti kemas. Sehingga terminal penumpang di pelabuhan Soekarno Hatta Makassar menjadi kurang memadai lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh fasilitas utama pelabuhan, perilaku petugas serta informasi dan komunikasi terhadap pengguna jasa Pelabuhan Soekarno – Hatta Makassar. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dari hasil pengisian kuisioner oleh pengguna pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah ketanggapan petugas dengan nilai 98,7 dan variabel yang memiliki koefisien terendah adalah jaminan keamanan dengan nilai 87,2.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Pelabuhan Soekarno – Hatta, Regresi Linier Berganda

1. PENDAHULUAN

Peran angkutan laut di Indonesia yang merupakan negara kepulauan adalah sangat penting sebagai negara kepulauan yang mempunyai lebih dari 3.700 pulau dan wilayah pantai sepanjang 80.000 km atau dua kali keliling dunia melalui khatulistiwa. Kegiatan transportasi laut sangat diperlukan untuk menghubungkan antar pulau di Indonesia.

Angkutan laut adalah kegiatan memindahkan penumpang atau barang dengan menggunakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu, serta dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin dan bentuk energy lainnya.

Sistem transportasi laut merupakan pendukung utama fungsi – fungsi system perdagangan dalam kehidupan sehari – hari masyarakat. Angkutan barang melalui laut sangat efisien dibanding moda angkutan darat dan laut. Hal ini disebabkan karena kapal mempunyai daya angkut yang jauh lebih besar dari pada kendaraan darat dan laut. Hampir semua barang impor, ekspor dan muatan dalam jumlah sangatlah besar diangkut menggunakan

kapal. Untuk mendukung sarana angkutan laut diperlukan prasarana yang berupa pelabuhan.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan / atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar menjadi salah satu pelabuhan bongkar muat barang dan angkutan orang terbesar di Indonesia. Pelabuhan ini dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia IV (Pelindo IV). Pembangunan Sub-Sektor perhubungan atau transportasi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pembangunan ekonomi yang antara lain mencakup aktivitas perdagangan, industri ataupun aktivitas dari system transportasi lainnya di makassar.

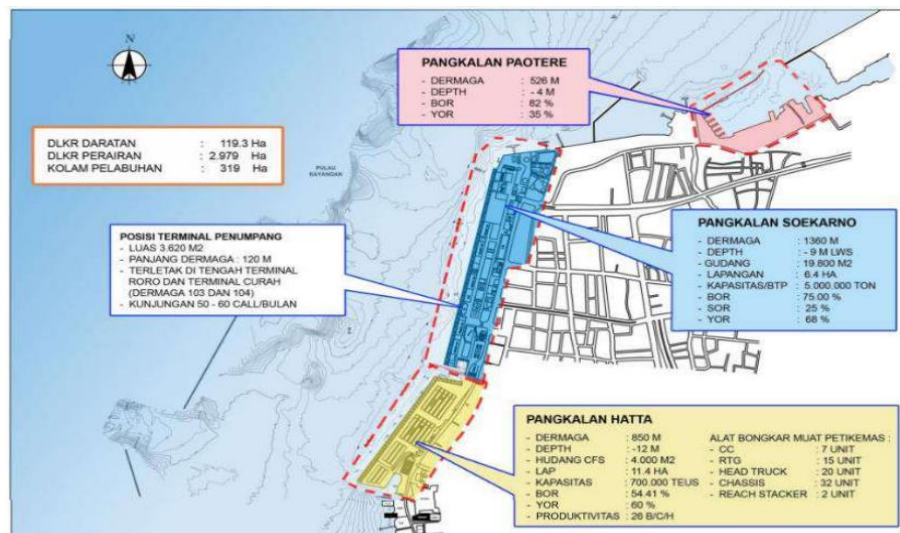
Masalah pada pelabuhan Soekarno Hatta Makassar yang lama telah penuh, bahkan sebagian area dari terminal penumpang telah diisi oleh peti kemas. Sehingga terminal penumpang di pelabuhan Soekarno Hatta Makassar menjadi kurang memadai lagi. Padahal jumlah penumpang yang ingin menggunakan jasa untuk transportasi laut akan terus meningkat, karena itu dibutuhkan terminal penumpang yang baru, yang lebih memadai bagi masyarakat menggunakan jasa transportasi laut.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh fasilitas utama pelabuhan, perilaku petugas serta informasi dan komunikasi terhadap pengguna jasa Pelabuhan Soekarno – Hatta Makassar.

2. METODE

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar, dengan sasaran penelitian Para pengguna jasa/penumpang dan masyarakat kota, dengan pertimbangan bahwa masyarakat kota sebagai orang yang sering/pernah melakukan perjalanan menggunakan jasa pelabuhan laut.



Gambar 1 Peta Pelabuhan

Waktu penelitian direncanakan selama 3 bulan, terhitung mulai bulan sesuai ketentuan pembimbing pada hasil pengujian rencana proposal kedepan, dimulai dari proses

penyusunan proposal, ujian proposal, penelitian lapangan dan analisis data, penulisan laporan tesis, dan ujian tutup.

B. Populasi dan Sampel

Populasi bisa diukur dengan suatu objek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh suatu subjek atau objek. Menurut Sugiyono (2015:80) populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Pada penelitian ini populasi diidentifikasi adalah para penggunajasa/penumpang, pihak pengelola pelabuhan serta masyarakat sekitarnya di Kota Makassar, jumlah populasi berdasar pada jumlah penumpang rata-rata perbulan, berdasar data pihak pelindo IV.

Menurut Sugiyono (2015-81) sampel merupakan “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) jadi target sampel diharapkan adalah orang-orang yang memahami makna dan mengetahui arti variabel dan indikatornya, sehingga dapat memberi respon yang jujur terhadap kuesioner yang diberikan.

Sebagai dasar penelitian beberapa pendapat para ahli yang menjadi acuan terkait penelitian yang akan dilakukan dengan Jumlah Sampel, dalam suatu penelitian kualitatif, diantaranya sebagai berikut :

Berdasarkan Slovin, penetapan jumlah sampel ditetapkan berdasar formulasi sebagai berikut :

$$n = N / (1 + (N \times e^2)) \quad (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of error (5%) atau 0,05

Berdasar Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. 2007 dan Roscoe, J. T. (1975), antara lain:

1. Jika jumlah populasi cukup besar, sehingga jumlah sampel berdasar Slovin menjadi besar, maka atas pertimbangan besarnya biaya, waktu dan tenaga yang dibutuhkan selama penelitian, maka peneliti dapat mengambil sampel 10 kali dari jumlah variabel.
2. Dapat mengambil sampel terendah 30 sampel dan tertinggi 500 sampel.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun rencana sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain adalah:

1. Data Primer; merupakan data yang diambil langsung melalui survey pada sampel/Responden sesuai yang ditetapkan dalam penelitian ini. Dimana para responden dapat memberikan jawaban pada kuisisioner dengan menganut prinsip honesty/kejujuran sehingga validitas data.
2. Data Sekunder; dokumen berkala yang dilakukan oleh institusi terkait dengan objek penelitian, dalam hal ini berbagai data terkait fasilitas utama pelabuhan, kapasitas Petugas, keamanan dan sistem komunikasi pada instansi Pelindo IV.

Data Primer sebagai data utama yang digunakan untuk menyusun analisis SPSS/Regeresi pada penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner kepada para

responden yang mencakup segenap sampel sebagai pengguna jasa atau penumpang yang telah ditetapkan berdasar pada ketentuan.

Untuk data sekunder dikumpulkan dari berbagai instansi/lembaga terkait, diantaranya adalah dari Dinas Pertamanan kota, Pelindo IV. Data sekunder merupakan data atau informasi tercatat yang sudah diinventarisasi dan hanya digunakan sebagai data pendukung (Natsir, 1988).

Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan Instrumen kuesioner. Selanjutnya Kuesioner diberikan kepada responden yang dipilih secara acak, dengan ketentuan bahwa sampel/responden dipilih pada orang-orang yang memahami baik variabel maupun indikator penelitian, agar validitas data dapat dipenuhi, jumlah sampel/responden diambil sebanyak kurang lebih 150 responden.

D. Instrumen Kuisisioner

Penelitian kualitatif merupakan instrument kuisisioner dengan cara/metode angket, hasil skor yang dilakukan menggunakan Skala Likert berdasar pilihan jawaban : sangat setuju skor 5, setuju skor 4, ragu-ragu skor 3, tidak setuju skor 2 dan sangat tidak setuju skor 1. Seluruh hasil angket responden selanjutnya dilakukan tabulasi data untuk menjadi data import bagi program software/aplikasi, dengan metode analisis dan pembahasan dengan Persamaan Regresi Linear Berganda.

Instrumen penelitian merupakan alat yang menggunakan skala untuk mengukur nilai variabel yang diteliti untuk hasilkan data kualitatif yang akurat. Diperlukan instrumen penelitian sesuai dengan banyaknya variabel, dengan terlebih dahulu disusun kisi-kisi instrumen penelitian untuk 5 variabel Bebas dan 1 Variabel Terikat serta sub variable/indikator variabel, Adapun tabel susunan variabel dan indikator penelitian yaitu:

Tabel 1 Daftar Variabel dan Indikator Penelitian

Simbol Variabel	Variabel	Simbol Indikator	Indikator
X1	Fsilitas Fisik	X1.1	Terminal Pelabuhan
		X1.2	Ruang Parkir
		X1.3	Ruang Administrasi / Tiketing
		X1.4	Ruang Lapangan Kontainer
		X1.5	Aksesibilitas Prasana Jalan
X2	Ketanggapan Petugas	X2.1	Kesigapan Petugas
		X2.2	Kemampuan Petugas
X3	Kehandalan Petugas	X3.1	Keterampilan Petugas
		X3.2	Motivasi Peugas
X4	Sikap Empaty	X4.1	Keramahan Petugas
		X4.2	Kepekaan Petugas
X5	Jaminan Keamanan	X5.1	Sikap Tanggung Jawab Petugas
		X5.2	Rasa Aman Penumpang dan Barang
		X5.3	Kelengkapan Alat Pengaman
		X5.4	Keahlian Petugas
X6	Teknologi Dan komunikasi	X6.1	Dukungan Teknis
		X6.2	Dukungan Informasi
		X6.3	Dukungan Alat Komunikasi

E. Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad (2)$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun Penurunan).

3. PEMBAHASAN

Frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 150 responden dimana kuesioner tersebut memiliki pilihan jawaban atas pertanyaan berdasarkan skala likert yaitu :

- Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5
- Setuju (S) dengan nilai 4
- Ragu-Ragu (RG) dengan nilai 3
- Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

Adapun frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

A. Variabel Fasilitas (X1)

Frekuensi jawaban responden terkait variabel Fasilitas Fisik, sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas Fisik (X1)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X1.1	0	0	1	0.70	16	10.70	96	64.00	37	24.60
X1.2	0	0	6	4.00	22	14.70	74	49.30	48	32.00
X1.3	0	0	5	3.30	20	13.30	73	48.70	52	34.00
X1.4	0	0	8	5.30	14	9.30	88	58.70	40	26.70
X1.5	0	0	10	6.70	31	20.70	75	50.00	34	22.70

Berdasarkan Tabe 2, pilihan jawaban responden terhadap variabel Fasilitas Fisik dengan 5 (lima) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 54,14%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) 28,14%, Ragu-Ragu (RG) 13,74%, jawaban Tidak Setuju (TS) 4,00% dan Sangat Tidak Setuju (STS) 0,00%.

B. Variabel Ketanggapan (X2)

Frekuensi jawaban responden terkait Variabel Ketanggapan, sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Ketanggapan (X2)

Indikator	Frekuensi jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X2.1	0	0	7	4.70	43	28.70	78	52.00	22	14.60

Berdasarkan Tabel 3 diatas, pilihan jawaban responden terhadap variabel Ketanggapan dengan 1 (satu) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase 52,00%, kemudian diikuti dengan Ragu-Ragu (RG) 28,70%, Sangat Setuju (RG) 14,60%, jawaban Tidak Setuju (TS) 4,70% dan Sangat Tidak Setuju (STS) 0,00%.

C. Variabel Kehandalan (X3)

Frekuensi jawaban responden terkait variabel Kehandalan, sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kehandalan (X3)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X3.1	0	0	9	6.00	28	18.70	81	54.00	32	21.30
X3.2	2	1.30	17	11.30	30	20.00	75	50.00	26	17.40

Berdasarkan Tabel 4, pilihan jawaban responden terhadap variabel Kehandalan dengan 2 (dua) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 52,00%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) dan Ragu-Ragu (RG) 19,35%, Tidak Setuju (TS) 8,65% dan jawaban Sangat Tidak Setuju 0,65% (STS).

D. Variabel Empati (X4)

Frekuensi jawaban responden terkait variabel Empati, sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X4)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X4.1	0	0	6	4.00	33	22.00	96	64.00	15	10.00

Berdasarkan Tabel 5, pilihan jawaban responden terhadap variabel Empati dengan 1 (satu) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase 64,00%, kemudian diikuti dengan Ragu-Ragu (RG) 22,00%, Sangat Setuju (SS) 10,00%, jawaban Tidak Setuju (TS) 4,00% dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) 0,00%.

E. Variabel Sikap Jaminan Keamanan (X5)

Frekuensi jawaban responden terkait variabel Jaminan Keamanan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 6 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan Keamanan (X5)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X5.1	0	0	2	1.30	18	12.00	82	54.70	48	32.00
X5.2	0	0	4	2.70	18	12.00	85	56.60	43	28.70
X5.3	1	0.70	10	6.70	23	15.30	76	50.60	40	26.70
X5.4	0	0	10	6.70	27	18.00	77	51.30	36	24.00

Berdasarkan Tabel 6, pilihan jawaban responden terhadap variabel Jaminan Keamanan dengan 4 (empat) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 53,30%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) 27,85%, Ragu-Ragu (RG) 14,33%, jawaban Tidak Setuju (TS) 4,34% dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) 0,18%.

F. Variabel Teknologi dan Komunikasi (X6)

Frekuensi jawaban responden terkait variabel Teknologi dan Komunikasi sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 7 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Teknologi dan Komunikasi (X6)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X6.1	0	0	8	5.30	26	17.40	77	51.30	39	26.00
X6.2	0	0	7	4.70	23	15.30	74	49.30	46	30.70
X6.3	1	0.70	6	4.00	14	9.30	85	56.70	44	29.30

Berdasarkan Tabel 7, pilihan jawaban responden terhadap variabel Teknologi dan Komunikasi dengan 3 (empat) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 52,43%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) 28,67%, Ragu-Ragu (RG) 14,00%, jawaban Tidak Setuju (TS) 4,67% dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) 0,23%.

G. Analisis Regresi Linier Berganda

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, sebelumnya telah dilakukan beberapa uji-uji statistik. Uji-uji tersebut antara lain pengujian instrumen berupa uji validitas dan uji realibilitas, kemudian uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah semua dinyatakan sesuai dengan standar pengujian statistik, kemudian dilakukan analisis linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi SPSS Ver 21 adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.256	.466		2.695	.008
FASILITAS FISIK	.887	.130	.187	6.798	.000
KETANGGAPAN	.980	.099	.248	9.931	.000
KEHANDALAN	.888	.107	.232	8.279	.000
1 EMPATI	.971	.116	.217	8.409	.000
JAMINAN KEAMANAN	.872	.133	.196	6.574	.000
TEKNOLOGI & KOMUNIKASI	.970	.104	.237	9.372	.000

Berdasarkan Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh Persamaan Regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,256 + 0,887X_1 + 0,987X_2 + 0,888X_3 + 0,971X_4 + 0,872X_5 + 0,970X_6$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan

X1 = Fasilitas Fisik

X2 = Ketanggapan

X3 = Kehandalan

X4 = Empati

X5 = Jaminan Keamanan

X6 = Teknologi dan Komunikasi

Berdasar uraian hasil analisis, diatas, maka selanjutnya dapat dikemukakan bentuk pembahasan hasil penelitian melalui Model persamaan Regresi, berikut :

1. Variabel Terikat : (Y) = Kepuasan Penumpang, merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas (X), Bahwa Tingkat Kepuasan Penumpang pengguna jasa Penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kota Makassar.
2. Angka koefisien Variabel : X1 Berupa Fasilitas Fisik yang ada pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar dengan nilai koefisien sebesar 0,887 atau sebesar 88,7%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang tinggi dan diartikan sebagai kondisi yang menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar
3. Angka koefisien Variabel : X2 Berupa Ketanggapan Petugas yang ada pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar dengan nilai koefisien sebesar 0,987 atau sebesar 98,7%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang tinggi dan diartikan sebagai kondisi yang menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar.
4. Angka koefisien Variabel : X3 Berupa Kehandalan Petugas yang ada pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar dengan nilai koefisien sebesar 0,888 atau sebesar 88,8%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang tinggi dan diartikan sebagai kondisi yang menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar
5. Angka koefisien Variabel : X4 Berupa Sikap Empaty Petugas yang ada pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar dengan nilai koefisien sebesar 0,971 atau sebesar 97,1%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang tinggi dan diartikan sebagai kondisi yang menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar

6. Angka koefisien Variabel : X5 Berupa Jaminan Keamanan Penumpang dan Barang yang ada pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar dengan nilai koefisien sebesar 0,872 atau sebesar 87,2%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang tinggi dan diartikan sebagai kondisi yang menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar
7. Angka koefisien Variabel : X6 Berupa Teknologi dan Lomunolasi yang ada pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar dengan nilai koefisien sebesar 0,970 atau sebesar 97,0%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang tinggi dan diartikan sebagai kondisi yang menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar

Hasil pembahasan diatas didasarkan pada hasil analisis dengan nilai koefisien pada variabel yang diteliti, menurut Segiyono : Bahwa Semakin Kecil angka koefisien variabel, maka tingkat kepuasan penumpang dapat dicapai, sebaliknya jika angka koefisien tinggi, maka angka ini memberi pengaruh yang menyebabkan tidak terjadinya kepuasan penumpang. Skala angka koefisien antara 0,00 sampai dengan 1,00 (Bab 3 penulisan tesis,Sumber Sugiyono).

4. PENUTUP

hasil penelitian ini melalui analisis dan pembahasan dapat disimpulkan,m sebagai berikut:

1. Bahwa Variabel X1: Fasilitas Fisik Pelabuhan Soekarno-Hatta, memiliki nilai koefisien sebesar, 0,887 atau sebesar 88,7%, menunjukkan angka signifikasi yang cukup tinggi dan hal ini memberi pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar
 2. Bahwa Variabel X2: Ketanggapan Petugas Soekarno-Hatta, memiliki nilai koefisien sebesar, 0,987 atau sebesar 98,7%, menunjukkan angka signifikasi yang cukup tinggi dan hal ini memberi pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Bahwa Variabel X3: Khandalan Petugas Pelabuhan Soekarno-Hatta, memiliki nilai koefisien sebesar, 0,888 atau sebesar 88,8%, menunjukkan angka signifikasi yang cukup tinggi dan hal ini memberi pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. ahwa Variabel X4: Sikap Empaty Pelabuhan Soekarno-Hatta, memiliki nilai koefisien sebesar, 0,971 atau sebesar 97,1%, menunjukkan angka signifikasi yang cukup tinggi dan hal ini memberi pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Bahwa Variabel X5: Jaminan Keamana Barang dan Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta, memiliki nilai koefisien sebesar, 0,872 atau sebesar 87,2%, menunjukkan angka signifikasi yang cukup tinggi dan hal ini memberi pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar
 3. Bahwa Variabel X6: Teknomologi dan Informasi Pelabuhan Soekarno-Hatta, memiliki nilai koefisien sebesar, 0,970 atau sebesar 97,0%, menunjukkan angka signifikasi yang cukup tinggi dan hal ini memberi pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar
- Persamaan matematik harus diberi nomor secara berurutan dan dimulai dengan (1) sampai

5. DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman. 2014. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall.
- Abdulkadir, Muhammad, 2013. Hukum Pengangkutan Niaga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Afkar, dkk. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Transit pada Terminal Metro Makassar Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Jurnal Flyover*, Volume 1 Nomor 1 Halaman 1-11. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Anies, MK dan Kasim, MR. 2022. Level Of Service Pedestrian in Makassar to Support Multimodal Transportation. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, Volume 7, Issue 3 Halaman 1240-1242. Penerbit IJISRT | A Digital Library.
- Anonimus, 2006. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.69, Tahun 2001, tentang Pelabuhan laut Indonesia, Balitbang Perhubungan, Jakarta.
- Anonimus, 2008. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (KBBI, 2008: 58), Balai Pustaka, Jakarta.
- Anonimus, 2009. Berdasar pada pasal 1 PP No. 61/2009 terkait dengan kepelabuhanan Nomor. 9 tahun 2009, tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Propinsi Sulawesi Selatan 2009 sampai dengan 2013, Makassar.
- Anonimus, 2018. Kajian Standar Penilaian Kelayakan Pelabuhan Makassar Dalam Mendukung Konsep Tol Laut, *TB Indonesian Journal of Geospatial*, Makassar.
- Arianto, Dedy, 2014. Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan di Pelabuhan Balikpapan, Sumber data : Autor(s): DOI :10.25104/transla.v16i4.35, Balikpapan.
- B, Nurlaela, dkk. 2021. Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. *Jurnal Flyover*, Volume 1 Nomor 2 Halaman 60-69. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Cohen, et al. 2007. Metode Penelitian dalam Pendidikan, Routledge, New York.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction., Andi Offset, Jogjakarta.
- Farida Jafar, 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ghalia Indonesia Ciawi Bogor.
- H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Persimpangan Jalan di Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, Volume 1 Nomor 1 Halaman 41-49. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Jalur Trans Kalimantan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. *Jurnal Flyover*, Volume 1 Nomor 1 Halaman 50-58. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi, CV. Alfabet, hhhhhhhhh Bandung.
- Hasil, Purba, 2005. Hukum Pengangkutan di Laut, Penerbit Pustaka Bangsa Press, Medan.
- Haslindah, dkk. 2021. Prioritas Penanganan Ruas Jalan Nasional di Pulau Sumba dengan Metode Analytical Hierarchy Proses (AHP). *Jurnal Flyover*, Volume 1 Nomor 2 Halaman 17-27. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Hastono, S. P. 2001. Analisis Data, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Hidayanti, Nurul, 2018. Sistem Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, Universitas Islam Negeri (UIN), Makassar.
- Kasim, M,R, dkk. 2021. Parking and Queue Analysis (Case study : New Sport Center in Kepanjen, Malang Regency). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, Volume 6, Issue 7 Halaman 272-276. Penerbit IJISRT | A Digital Library
- Kasim, MR, dkk, 2017. The integration level of public transportation in Makassar City. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Volume 70 Issue 1 Halaman 012021. Penerbit IOP Publishing
- Kasim, MR. Dkk. 2019. Comparative Study of BRT and Multimodal Transportation in Makassar City and Rio de Jenairo City. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*. Volume 4, Issue 12, December – 2019 Halaman 988-992. Penerbit IJISRT | A Digital Library.
- Kasim, Muhammad Ridha. 2015. Pengaruh Tingkat Keterpaduan Moda Transportasi Darat Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Moda Di Kota Makassar. Skripsi,

- Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Malang
- Kasim, Muhammad Ridha. 2020. Peningkatan Kinerja Operasional Moda Transportasi dengan Konsep Multimoda di Kota Makassar. Thesis, Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Malang
- Kasim, Muhammad Ridha. 2021. Evaluasi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Di Kota Makassar dalam Menurunkan Pergerakan dan Mobilitas. Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi Tahun 2021 Halaman 462-462
- Keraf, Gorys. 2004. Komposisi: Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa. Flores: Nusa Indah.
- Kotler, Philip & Keller. 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi keIndeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2, Edisi Indeks Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3) Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, 2004. Metode Research : Penelitian Ilmiah, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir ,Moh. 1988. Metodologi Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoatmodjo, Sukidjo. 2002. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta.
- Nurdin, Ridha Darmawan, dkk. 2022. Kajian Dampak Lalulintas Pasca Pengembangan Kapasitas Gedung Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 1 Halaman 33-43. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Pratiwi, Risdayani, 2018. Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapal Di Pelabuhan Makassar. Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin (UNHAS), Makassar.
- Rahardjo, Adisasmita, 2015. Analisis Kebutuhan Transportasi, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Roscoe, J. T. 1975. Fundamental research statistics for the behavioural sciences, Holt Rinehart and Winston, New York.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Modern English Press, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. Metode Penelitian Survei, (LP3ES), Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Supranto dan Limakrisna, Nanda. 2011. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Syafei, Ilham, dkk. 2022. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 2 Nomor 1 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Toelle, Sulistyawati, 2019. Kinerja Pelabuhan Konvensional di Makassar , Prakasa Eko Wibowo, D.A Lasse, Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, Makasar.
- Yunus, Trisna W, dkk. 2021. Analisis Kinerja Ruas Jalan Akibat Pembangunan Saluran dan Trotoar Pada Kawasan Jalan Nusantara dan Jalan Sulawesi. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 33-40. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Zainal, Abidin, 2013. Hukum Dagang, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Zeithamal dan Bitner Arief, 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Bayumedia Publishing, Malang.