

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM REPARASI KAPAL (STUDI KASUS PT DUTA BAHARI MENARA LINE DOCKYARD)**

Desy Fatma Ariani

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Indonesia  
E-mail: [Desyariani164@gmail.com](mailto:Desyariani164@gmail.com) / 081803713714

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (2) pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (3) pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (4) pengaruh *responsivess* (ketanggapan) terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (5) pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard dan (6) pengaruh *emphaty* (simpati) terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan populasi penelitian yaitu pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa reparasi kapal di PT. Duta Bahari Menara Line Dockyard sebanyak 35 orang dengan analisis data Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (2) *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (3) *reliability* (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (4) *responsivess* (ketanggapan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, (5) *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard dan (6) *emphaty* (simpati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. DML Dockyard, hal ini diketahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan ; kepuasan pelanggan

---

## **ABSTRACT (10 pt)**

*This study aims to examine: (1) the effect of simultaneous service quality on customer satisfaction of PT. DML Dockyard, (2) tangible influence (physical evidence) on customer satisfaction PT. DML Dockyard, (3) the effect of reliability on PT. DML Dockyard, (4) the effect of responsiveness (responsiveness) on customer satisfaction PT. DML Dockyard, (5) the effect of assurance on PT. DML Dockyard and (6) the influence of empathy (sympathy) on customer satisfaction of PT. DML Dockyard.*

*This study uses a quantitative research design and data collection techniques carried out by questionnaire. Sampling was done by purposive sampling method with a study population that is customers who have used ship repair services at PT. Duta Bahari Menara Line Dockyard as many as 35 people with Double Linear Regression data analysis.*

*The results showed (1) simultaneous service quality significantly influence customer satisfaction PT. DML Dockyard, (2) tangible (physical evidence) no significant effect on customer satisfaction PT. DML Dockyard, (3) reliability does not significantly influence customer satisfaction at PT. DML Dockyard, (4) responsiveness (responsiveness) has no significant effect on customer satisfaction PT. DML Dockyard, (5) assurance has a significant effect on customer satisfaction at PT. DML Dockyard and (6) empathy (sympathy) did not significantly influence customer satisfaction at PT. DML Dockyard, this is known factors that can affect service quality so that it can have an impact on customer satisfaction and customer loyalty to the company.*

**Keywords:** service quality; customer satisfaction

## PENDAHULUAN

Seiring dengan berjalannya waktu, sektor maritim terus berkembang. Kondisi geografis Indonesia yang berupa kepulauan menjadikan Sektor maritim memiliki peranan besar dalam perekonomian Negara. Sehingga kehadiran transportasi air dengan sarana pelayaran dan perkapalan menjadi kebutuhan vital dalam upaya menggali kekayaan alam ini. Dimana beroperasinya sebuah kapal sebagai salah satu alat transportasi sewaktu-waktu bisa mengalami kerusakan akibat dari pengoperasian maupun pengaruh dari lingkungan dan kecelakaan. Sehingga untuk menjaga kapal bisa berlayar dengan optimal dan layak maka diperlukan perawatan (*maintenance*) dan perbaikan/reparsi secara berkala pada kapal tersebut yang dilakukan di galangan kapal.

Berdasarkan hal tersebut, seiring dengan perkembangan industri galangan kapal yang semakin pesat, maka terdapat persaingan diantara para penyedia jasa reparasi kapal dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Oleh karena itu, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan (Adhiyanto, 2012). Dimana barang atau jasa yang berkualitas adalah yang mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2018). Apa yang terjadi jika pelanggan tidak puas dengan kualitas pelayanan sebuah perusahaan? Menurut Irawan (2018) berpendapat, konsumen yang tidak puas bersifat aktif dan pasif. Artinya, konsumen yang pasif, pada umumnya tidak melakukan pengaduan, namun tidak datang kembali ataupun melakukan pembelian ulang. Sedangkan pelanggan yang aktif, apabila tidak puas akan melakukan pengaduan ke perusahaan sehingga tidak dapat ditangani dengan cepat dan dilakukan pemulihan.

Menurut Tjiptono & Diana (2003) dalam Wijaya (2018), terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan pada Perusahaan Jasa, yaitu: *tangible* (Bukti Fisik), *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (Jaminan) dan *empathy* (Empati). Banyak peneliti yang telah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Reza Dimas Sigit P dan Farah Okatfiani (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial (masing-masing) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Tri Ulfa Wardani (2017) menguji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur, mendapati hasil pengujian yang berbeda yang membuktikan bahwa hanya variabel *reliability* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. Sedangkan untuk variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial (masing-masing) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Longginus Passe (2016) yang menguji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *tangible*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini memperlihatkan bahwa terjadinya fenomena gap dalam penelitian ini karena adanya hasil penelitian yang tidak konsisten dengan teori-teori yang ada yakni adanya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas bisa dijadikan sebagai alat ukur, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga bisa dijadikan bahan referensi bagi perusahaan dalam mengambil keputusan strategi guna memuaskan pelanggannya.

## METODE

Lokasi/objek penelitian ini dilaksanakan pada PT Duta Bahari Menara Line Dockyard yang bergerak dalam bidang usaha membangun kapal, melakukan konversi, perawatan / pemeliharaan kapal, pembuatan/perbaikan komponen kapal. Berlokasi di Jalan. Ir Pangeran HM Noor No.10, Kuin Cerucuk, West Banjarmasin, Banjarmasin City, South Kalimantan 70129.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan jasa reparasi kapal pada PT Duta Bahari Menara Line Dockyard minimal satu kali dan pemilik proyek atau kapal. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari pelanggan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan informasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik analisis data menggunakan uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dari analisis deskriptif yang dilakukan berikut adalah 35 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin dan pendidikan.

**Tabel 1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20 tahun - 25 tahun	-	-	-	-
26 tahun – 30 tahun	-	-	-	-
31 tahun – 40 tahun	16	45.7	45.7	45.7
41 tahun - 50 tahun	19	54.3	54.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan umur 20 tahun- 25 tahun tidak ada, umur 26 tahun- 30 tahun tidak ada, umur 31 tahun- 35 tahun berjumlah 16 orang dengan besar presentase 45,7% dan umur 41 tahun- 50 tahun berjumlah 19 orang dengan besar presentase 54,3%. Dengan demikian tingkat umur paling potensial adalah usia 41 tahun- 50 tahun.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	35	100.0	100.0	100.0
Perempuan	-	-	-	-
Total	35	100.0	100.0	100.0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang dengan persentase 100%, sedangkan perempuan tidak ada. Ini dapat diartikan bahwa pelanggan reparasi kapal pada PT Duta Bahari Menara Line Dockyard keseluruhan berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMU/STM sederajat	-	-	-	-
Diploma I,II,III	12	34.3	34.3	34.3
Sarjana (S1)	23	65.7	65.7	100.0
Prasarjana	-	-	-	-
Total	35	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan Diploma I, II, III berjumlah 12 orang dengan besar presentase 34,3% , Sarjana berjumlah 23 orang dengan besar presentase 65,7%, sedangkan untuk SMU/STM sederajat dan Pra sarjana tidak ada. Dengan demikian diartikan bahwa pelanggan reparasi kapal PT Duta Bahari Menara Line Dockyard lebih dominan berpendidikan Sarjana (S1).

## 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi merupakan suatu metode atau teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (regresi). Dalam perhitungan regresi digunakan *software SPSS version 24 for windows* untuk mengukur besarnya pengaruh variabel terhadap variabel bebas. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.360	2.895		1.506	.144
	Tangible (X1)	-.134	.136	-.126	-.983	.335
	Reliability (X2)	.190	.109	.236	1.744	.093
	Responsiveness (X3)	.224	.112	.311	2.009	.055
	Assurance (X4)	.233	.103	.289	2.274	.031
	Empathy (X5)	.273	.139	.309	1.969	.060

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

$$Y = 4,360 - 0,134X_1 + 0,190X_2 + 0,224X_3 + 0,233X_4 + 0,273X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Koefisien Konstanta sebesar 4,360 artinya jika tidak ada variabel *Tangible* (bukti fisik), variabel *Reliability* (kehandalan), variabel *responsiveness* (ketanggapan), variabel *assurance* (jaminan), variabel *emphaty* (perhatian), maka kepuasan pelanggan akan sebesar 4,360 poin.
- (2) Koefisien Regresi variabel *tangible* (bukti fisik) (X1) adalah -0,134 berarah negative, artinya setiap peningkatan kualitas bukti fisik sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar -0,134 poin.
- (3) Koefisien Regresi variabel *Reliability* (kehandalan) (X2) adalah 0,190 berarah positif, artinya setiap peningkatan kualitas kehandalan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,190 poin.
- (4) Koefisien Regresi variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) (X3) adalah 0,224 berarah positif, artinya setiap peningkatan kualitas ketanggapan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,224 poin.
- (5) Koefisien Regresi variabel *Assurance* (jaminan) (X4) adalah 0,233 berarah positif, artinya setiap peningkatan kualitas jaminan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,233 poin.
- (6) Koefisien Regresi variabel *Empathy* (simpati) (X5) adalah 0,273 berarah positif, artinya setiap peningkatan kualitas simpati sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,273 poin.

### 3. Uji Hipotesis

- 1) Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pada uji ini kita melihat pengaruh *tangible* (bukti fisik) (X1), *reliability* (kehandalan) (X2), *responsiveness* (ketanggapan) (X3), *Assurance* (Jaminan) (X4), *Empathy* (empati/perhatian) (X5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y).
  - (1) Hipotesis diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$   
Hipotesis ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$
  - (2) Hipotesis diterima jika nilai  $Sig. < 0,05$   
Hipotesis ditolak jika nilai  $Sig. > 0,05$

**Tabel 5. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	96.201	5	19.240	11.553	.000 <sup>b</sup>
Residual	43.299	26	1.665		
Total	139.500	31			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)  
 b. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliability (X2), Responsivess (X3)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Pada tabel, angka uji F menghasilkan F hitung = 11, 553 lebih besar dari nilai F tabel 2,57 dan nilai sig. adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya variabel bebas X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y).

- 2) Uji t adalah pengujian analisis regresi linear multiples (berganda) yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

Rumusan hipotesis secara parsial berdasarkan perumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

- (1) Hipotesis diterima jika nilai t hitung > t tabel  
 Hipotesis ditolak jika nilai t hitung < t tabel
- (2) Hipotesis diterima jika nilai (sig.) < 0,05  
 Hipotesis ditolak jika nilai (sig.) > 0,05

Penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel pada output hasil regresi menggunakan program SPSS.

**Tabel 6. Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.360	2.895		1.506	.144
	Tangible (X1)	-.134	.136	-.126	-.983	.335
	Reliability (X2)	.190	.109	.236	1.744	.093
	Responsivess (X3)	.224	.112	.311	2.009	.055
	Assurance (X4)	.233	.103	.289	2.274	.031
	Emphaty (X5)	.273	.139	.309	1.969	.060

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada gambar di atas menunjukkan bahwa:

- (1.1) *Tangible* atau bukti fisik (X1) berarah negative dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal PT Duta Bahari Menara Line Dockyard dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $-0,983 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,335 > probabilitas 0,05$ . Maka disimpulkan hipotesis, artinya tidak ada pengaruh Tangible (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- (1.2) *Reliability* atau kehandalan (X2) berarah positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal PT Duta Bahari Menara Line Dockyard dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1,744 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,093 > probabilitas 0,05$ . Maka disimpulkan hipotesis di tolak, artinya tidak ada pengaruh Reliability (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- (1.3) *Responsiveness* atau ketanggapan (X3) berarah positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal PT Duta Bahari Menara Line Dockyard dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $2,009 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,55 > probabilitas 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa hipotesis di tolak, artinya tidak ada pengaruh Responsiveness (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- (1.4) *Assurance* atau jaminan (X4) berarah positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal PT Duta Bahari Menara Line Dockyard dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $2,274 > 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,031 < probabilitas 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa hipotesis di terima, artinya ada pengaruh Assurance (X4) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- (1.5) *Emphaty* atau empati (X5) berarah positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal PT Duta Bahari Menara Line Dockyard

dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1,969 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,61 > probabilitas 0,05$ . Maka disimpulkan hipotesis di tolak, artinya tidak ada pengaruh *Empathy* (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### 3) Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinan dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai R square mendekati nilai satu, maka variabel-variabel bebas telah memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.24 Uji R<sup>2</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 <sup>a</sup>	.690	.630	1.290

a. Predictors: (Constant), *Empathy* (X5), *Tangible* (X1), *Assurance* (X4), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari tabel di atas diperoleh koefisien determinan (*R Square*) sebesar  $0,630$ , yang berarti menjelaskan bahwa besarnya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar  $63\%$  dan sisanya sebesar  $37\%$  dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah:

- 1) *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal di PT. DML Dockyard. Hal ini dibuktikan dengan dengan hasil uji statistik F, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar  $4,360$  dengan nilai F hitung nyaitu  $11,553$  lebih besar dari nilai F tabel  $2,57$  dan nilai signifikansi (sig.) adalah sebesar  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Jadi dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.
- 2) *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal di PT. DML Dockyard. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, diperoleh koefisien regresi sebesar  $-0,134$ , dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $-0,983 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,335 > probabilitas 0,05$ . Jadi dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) ditolak.
- 3) *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal di PT. DML Dockyard. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,190$ , dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $-1,744 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,093 > probabilitas 0,05$ . Jadi dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak.
- 4) *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal di PT. DML Dockyard. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,224$ , dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $-2,009 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,55 > probabilitas 0,05$ . Jadi dengan demikian hipotesis keempat ( $H_4$ ) ditolak.
- 5) *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal di PT. DML Dockyard. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,233$ , dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $2,274 > 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,031 < probabilitas 0,05$ . Jadi dengan demikian hipotesis kelima ( $H_5$ ) diterima.
- 6) *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada reparasi kapal di PT. DML Dockyard. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,273$ , dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $1,969 < 2,056$  dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,61 > probabilitas 0,05$ . Jadi dengan demikian hipotesis keenam ( $H_6$ ) ditolak.

### 2. Saran-saran

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kualitas layanan yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel *assurance* atau jaminan. Dari hasil tersebut maka pihak PT Duta Bahari Menara Line Dockyard harus memperhatikan jaminan yang diberikan, mempertahankan jaminan dan meningkatkan

kualitas layanan jaminan yaitu memberikan kualitas Reparasi yang diberikan baik, kualitas material kapal yang terjamin, tanggung jawab penuh perusahaan atas hasil reparasi kapal, menciptakan perasaan aman bagi pelanggan selama menggunakan jasa reparasi dan antrian pengerjaan kapal harus sesuai *schedule* agar pelanggan puas dan loyal.

- 2) Bagi perusahaan PT. Duta Bahari Menara Line Dockyard untuk selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
- 3) Hasil penelitian menunjukkan nilai *adjust r square* sebesar 0,630 berarti 63% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dilihat dari hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Sisanya 37% masih dipengaruhi oleh faktor lain, sehingga itu perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui hasil lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pada PT Duta Bahari Menara Line Dockyard.

## REFERENSI

- Adhiyanto, Mochlas, 2012. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa balai latihan kerja industri. Semarang : UNDIP
- Assauri, Sofjan, 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, 2006. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip, 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Passe, Longginus, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Reza, dkk, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal. Bandung: Universitas Telkom
- Tjiptono, Fandy, 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2001. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2004. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Wardani, Tri Ulfa. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. Bali: Universitas Udayana.
- Wijaya, Tony, 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.
- Wijaya, T, 2018. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.
- Zeithaml, V.et al, 2009. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5<sup>th</sup>edition. Mc. Grow Hill.
- <https://dokumen.tips/amp/documents/reparasi-kapal.html>  
[pdtddl.com/](https://pdtddl.com/)