



## Jurnal Multidisiplin Indonesia

Journal homepage: <https://jmi.rivierapublishing.id/>

ISSN 2963-2900 E-ISSN 2964-9048

### PENGARUH EMPATHY, RELIABILITY, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, DAN TANGIBLES TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG DI MODERATORI OLEH OVERALL SERVICE QUALITY PADA LAYANAN LOGISTIK DI PELABUHAN TANJUNG PRIUK JAKARTA UTARA

Fahmi Yola Pangestu<sup>1</sup>, Sri Vandayuli Riorini<sup>2</sup>, Tri Merdiana Koswara<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Indonesia

fahmipangestu53@gmail.com<sup>1</sup>, srivandayuli@trisakti.ac.id<sup>2</sup>, trimerdiana@gmail.com<sup>3</sup>

#### **Riwayat Artikel:**

Received: 13-02-2023

Revised: 24-02-2023

Accepted: 27-02-2023

**Keywords:** intra-port congestion, customer satisfaction, service quality

**Kata Kunci:** kemacetan intra-pelabuhan, customer satisfaction, kualitas layanan

#### **Abstract**

Many shipping and storage containers are poorly handled because their owners do not come to receive the goods. This has led to severe intra-port congestion, regularly- limited warehousing area availability and a poor performance environment in nearby areas. The purpose of this study was to analyze the effect of Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles on Overall Service Quality mediated by Customer Satisfaction. This study uses primary data by creating and distributing questionnaires. The variable used is Correlation because this research has an interest in explaining the two variables that are interconnected. All the estimated values of these five variables are marked (+), meaning that these factors are positively correlated with the OSQ factor and are in accordance with the hypothesis proposed by the research model. This means that customers using logistics services at Tanjung Priuk Port will really appreciate the quality of service when they can rely on the services provided by Tanjung Priuk Port. In summary what has been explored empirically, port logistics service quality is confirmed to be influenced by the five components of the SERVQUAL model. In particular, guarantees, tangibles and empathy are the factors that most influence the quality of port logistics services, while the others that follow are reliability and responsiveness.

#### **Abstrak**

Banyak pengiriman dan simpanan kontainer adalah kurang ditangani karena milik mereka pemilik melakukan bukan datang ke menerima barang. Hal ini telah menyebabkan kemacetan intra-pelabuhan yang parah, secara teratur- ketersediaan area pergudangan yang terbatas dan lingkungan yang buruk kinerja di daerah terdekat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles terhadap Overall Service Quality yang dimediasi oleh Customer Satisfaction. Penelitian ini menggunakan data primer dengan membuat dan menyebarkan kuesioner. Variabel yang digunakan yaitu Correlation karena penelitian ini memiliki ketertarikan dalam menjelaskan tentang kedua variabel yang saling

- 357 Pengaruh Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Tangibles Terhadap Customer Satisfaction yang di Moderatori oleh Overall Service Quality pada Layanan Logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk Jakarta Utara  
(Fahmi Yola Pangestu, Sri Vandayuli Riorini, Tri Merdiana Koswara)
- 

berhubungan. Semua nilai estimasi dari kelima variabel ini diberi tanda (+), artinya faktor-faktor tersebut berkorelasi positif dengan faktor OSQ dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan model penelitian. Artinya pelanggan menggunakan jasa logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk akan sangat menghargai kualitas layanan saat mereka dapat mengandalkan layanan yang disediakan oleh Pelabuhan Tanjung Priuk. Singkatnya apa yang telah dieksplorasi secara empiris, logistik pelabuhan melayani kualitas adalah dikonfirmasi ke menjadi dipengaruhi oleh lima komponen dari model Servqual. Secara khusus, jaminan, berwujud dan empati faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan logistik pelabuhan, sedangkan yang lainnya berikutnya adalah kehandalan dan daya tanggap.

---

*Corresponding Author:* Fahmi Yola Pangestu  
E-mail: fahmipangestu53@gmail.com



## PENDAHULUAN

Saat ini, telah menyediakan berbagai layanan logistik pelabuhan sifat buruk, secara khusus pengiriman agen, laut kargo agen, maritim broker, pasokan kapal, penghitungan barang, penarikan kapal, kapal di pelabuhan perbaikan, pembersihan kapal, bongkar muat, transportasi multimoda, memperbaiki dan membangun kontainer dan trailer untuk penggunaan khusus, perdagangan dan penyewaan kapal, peti kemas dan alat angkut terlalu besar dan kelebihan beban barang, sipil rekayasa, industri dan irigasi bangunan, bea cukai deklarasi, mengangkut barang melalui jalan darat dan perairan pedalaman, kendaraan dan peralatan penanganan perbaikan dan pemeliharaan. Banyak pengiriman dan simpanan kontainer adalah kurang ditangani karena milik mereka pemilik melakukan bukan datang ke menerima barang. Hal ini telah menyebabkan kemacetan intra-pelabuhan yang parah, secara teratur- ketersediaan area pergudangan yang terbatas dan lingkungan yang buruk kinerja di daerah terdekat. Selain itu, truk kontainer masuk dan meninggalkan itu Pelabuhan untuk Memuat dan membongkar dari barang adalah selalu tertunda dan antrian karena banyaknya barang yang tidak jelas. Itu paling serius masalah adalah itu staf anggota dari Kucing Lai Pelabuhan dengan itu pengemudi truk kontainer berdampak buruk pada reputasi dan citra dari itu Pelabuhan.

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia, dan secara geografis posisi negara Indonesia sangat strategis karena menjadi penghubung dua samudera dan dua benua. Maka sebab itu untuk jalur antar barang dan jasa dapat melewati perairan dengan mudah intensitasnya. Kemajuan teknologi transportasi mengikuti perkembangan melalui ekonomi dan perdagangan dan perkembangan perdagangan juga dipengaruhi oleh teknologi sistem transportasi. Transportasi berperan memperluas daerah cakupan distribusi barang atau jasa, mendukung distribusi input industri yang efisien, dan memungkinkan terjadinya pola spesialisasi kegiatan produksi, sehingga menciptakan konsentrasi aktivitas produksi di suatu tempat tertentu, yang pada akhirnya dapat menimbulkan "Economics of Scale" dan "Agglomeration Economics" (Jinca, 2011). Dengan melalui proses yang efisien dalam melakukan kegiatan lalu lintas

perdagangan. Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai arus perdagangan dan distribusi barang di Indonesia maupun di dunia.

Terdapat lima Pelabuhan utama di wilayah kesatuan Republik Indonesia, yaitu Pelabuhan Belawan, Tanjung Priok, Tanjung Perak, Balikpapan, dan Makassar. Pelabuhan Tanjung Priok merupakan salah satu dari pelabuhan utama di Indonesia yang terletak di Jakarta yang dipergunakan sebagai suatu sarana lalu lintas bongkar muat. Berdasarkan UU no 17 tahun 2008, peraturan pemerintah nomor 61 tahun 2009 dan keputusan menteri perhubungan No. KM 53 tahun 2002 tentang tatanan kepelabuhan nasional, menurut hierarkinya, Pelabuhan Tanjung Priok dikategorikan merupakan Pelabuhan utama yang berfungsi sebagai tulang punggung pembangunan nasional. Posisi yang begitu penting dalam sistem transportasi dan logistik nasional tersebut. Menuntut pelabuhan Tanjung Priok secara berkesinambungan harus mampu memfasilitasi aktivitas perekonomian dan perdagangan Indonesia. Pelabuhan Tanjung Priok merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia yang terletak dipesisir Jakarta Utara. Pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang arus keluar masuk barang ekspor impor maupun barang antar pulau. Pelabuhan Tanjung Priok dibangun pada akhir abad ke-19. Ketika itu Pemerintah Kolonial Belanda memutuskan untuk membangun pelabuhan baru karena pelabuhan yang ada yakni pelabuhan Sunda Kelapa sudah tidak mampu menerima kapal-kapal besar yang datang dari berbagai belahan dunia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles* terhadap *Overall Service Quality* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada penelitian sebelumnya dengan judul “Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam” yang dilakukan oleh Duc Nha Le, Hong Thi Nguyen, Phuc Hoang Truong (2020). Rancangan penelitian ini dilakukan dengan cara Testing Hypothesis Research yang digunakan untuk menguji data yang didapat berdasarkan variabel yang diuji. Penelitian ini menggunakan data primer dengan membuat dan menyebarkan kuesioner. Variabel yang digunakan yaitu Correlation karena penelitian ini memiliki ketertarikan dalam menjelaskan tentang kedua variabel yang saling berhubungan. Data yang dipakai bersifat Cross Sectional karena hanya akan dilakukan sekali pada suatu periode tertentu yang unit analisisnya ialah kelompok. Yakni, dimana di bagiannya untuk pengisian kuesioner kepada antar konsumen sebagai sampel penelitian. Dimana dalam pengisian kuesioner responden yang digunakan ialah konsumen pengguna layanan logistik. Setting Penelitian menggunakan Noncontrived Setting karena dilakukan di tempat pekerjaan umum.

Responden menjawab semua item dalam kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. diukur menggunakan skala item yang diadaptasi dari literatur khusus. Karena pengaruh variabel yang dihipotesiskan mungkin dipengaruhi oleh atribut spesifik perusahaan lainnya, kami memasukkan ukuran perusahaan, usia perusahaan, dan efek industri sebagai variabel kontrol.

Metode Pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer ialah data yang dikumpulkan dari pengisian kuesioner yang dilakukan para pengguna layanan logistik Pelabuhan Tanjung Priok dalam sampel sekaligus. Studi penelitian menerapkan survei cross-sectional berbasis web online. Pendekatan cross-sectional diterapkan untuk mengumpulkan

- 359 Pengaruh Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Tangibles Terhadap Customer Satisfaction yang di Moderatori oleh Overall Service Quality pada Layanan Logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk Jakarta Utara  
(Fahmi Yola Pangestu, Sri Vandayuli Riorini, Tri Merdiana Koswara)
- 

data melalui penggunaan kuesioner dimana data dikumpulkan dari sampel sekaligus.

Metode penarikan sampel yang dilakukan dengan menggunakan cara random sampling, dimana jumlah populasi yang dijadikan sampling pada penelitian ini adalah Pengguna layanan logistic Pelabuhan Tanjung Priuk dengan kriteria - kriteria tertentu. Seperti membagi populasi calon responden menjadi strata yang lebih relevan dan signifikan berdasarkan himpunan bagian di mana sampel acak diambil dari masing-masing strata seperti profil pelanggan (kapasitas berpenghasilan rendah, menengah dan tinggi) serta lokasi geografis tempat mereka berada. Teknik pengambilan sampel acak berlapis diterapkan karena akurasi dan keunggulannya yang mudah digunakan. Untuk menentukan kecukupan ukuran sampel, rumus diterapkan, diperlukan untuk membangun interval kepercayaan (umumnya +5%). Sebanyak 153 tanggapan yang valid dipertimbangkan untuk analisis.

Metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini ialah Structural Equation Modeling (SEM), metode ini digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Analisis statistik deskriptif dicapai melalui aplikasi fungsional bagan, tabel, grafik dan diagram, dan ini dimasukkan ke dalam statistik inferensial. Ini termasuk frekuensi, mean, dan standar deviasi. Paket perangkat lunak yang digunakan untuk visualisasi data masing-masing adalah WarpPLS dan SPSS, versi 7 dan versi 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistika Deskriptif

Pada statistika deskriptif pada penelitian ini mengelompokkan konsumen dengan kategori jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan dan pendapatan responden. Dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 1. Statistik Deskriptif Responden

| No. | Deskripsi Responden |                 | Jumlah Responden (orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------|-----------------|--------------------------|----------------|
| 1.  | Jenis Kelamin       | Laki - laki     | 96                       | 62,7 %         |
|     |                     | Perempuan       | 57                       | 37,3 %         |
| 2.  | Usia                | 17 - 25 Tahun   | 53                       | 34.6%          |
|     |                     | 26 - 35 Tahun   | 84                       | 54.9%          |
|     |                     | 26 - 35 Tahun   | 10                       | 6.5%           |
|     |                     | 46 - 50 Tahun   | 6                        | 3.9%           |
|     |                     | SMA/Sederajat   | 92                       | 60.1%          |
| 3.  | Pendidikan          | Diploma         | 28                       | 18.3%          |
|     |                     | Sarjana         | 33                       | 21.6%          |
| 4.  | Pekerjaan           | Mahasiswa/i     | 17                       | 11.1%          |
|     |                     | Karyawan Swasta | 85                       | 55.6%          |

| No. | Deskripsi Responden               | Jumlah Responden (orang) | Persentase (%) |
|-----|-----------------------------------|--------------------------|----------------|
| 5.  | Pegawai Negeri                    | 13                       | 8.5%           |
|     | Wirausahawan                      | 38                       | 24.8%          |
|     | < Rp3.000.000,00                  | 70                       | 45.8%          |
|     | Rp4.500.000 - Rp10.000.000,00     | 68                       | 44.4%          |
|     | Rp10.000.000,00 - Rp20.000.000,00 | 11                       | 7.2%           |
|     | > Rp10.000.000,00                 | 4                        | 2.6%           |

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa Sebagian besar responden adalah wanita sebanyak 96 orang atau 62,7% dari total responden. Deskripsi usia responden yang mempunyai restoan mayoritas berusia 26 - 35 tahun, dengan jumlah responden 84 atau sebesar 54.9%. Deskripsi pekerjaan responden mayoritas SMA/Sederajat dengan jumlah responden 92 atau sebesar 60.1%. Deskripsi pekerjaan responden mayoritas adalah Karyawan Swasta dengan jumlah responden 85 atau sebesar 55.6%. Deskripsi pendapatan responden mayoritas < Rp3.000.000,00 dengan jumlah responden 70 atau sebesar 45.8%.

Tabel 2

| Descriptive Statistics Variabel |     |         |         |        |        |                |
|---------------------------------|-----|---------|---------|--------|--------|----------------|
|                                 | N   | Minimum | Maximum | Sum    | Mean   | Std. Deviation |
| REL1                            | 166 | 1       | 5       | 685    | 4.13   | .615           |
| REL2                            | 166 | 1       | 5       | 680    | 4.10   | .663           |
| REL3                            | 166 | 1       | 5       | 683    | 4.11   | .708           |
| REL4                            | 166 | 1       | 5       | 690    | 4.16   | .622           |
| REL5                            | 166 | 1       | 5       | 684    | 4.12   | .668           |
| <b>Reliability</b>              | 166 | 1.00    | 5.00    | 684.40 | 4.1229 | .54857         |
| RES1                            | 166 | 1       | 5       | 670    | 4.04   | .650           |
| RES2                            | 166 | 1       | 5       | 662    | 3.99   | .738           |
| RES3                            | 166 | 1       | 5       | 657    | 3.96   | .758           |
| RES4                            | 166 | 1       | 5       | 652    | 3.93   | .821           |
| <b>Responsiveness</b>           | 166 | 1.00    | 5.00    | 660.25 | 3.9774 | .65182         |
| ASS1                            | 166 | 1       | 5       | 629    | 3.79   | .984           |
| ASS2                            | 166 | 1       | 5       | 594    | 3.58   | .992           |
| ASS3                            | 166 | 1       | 5       | 630    | 3.80   | .905           |
| ASS4                            | 166 | 1       | 5       | 625    | 3.77   | .866           |
| <b>Assurance</b>                | 166 | 1.00    | 5.00    | 619.50 | 3.7319 | .76156         |
| EMP1                            | 166 | 1       | 5       | 640    | 3.86   | .818           |
| EMP2                            | 166 | 1       | 5       | 615    | 3.70   | .910           |
| EMP3                            | 166 | 1       | 5       | 629    | 3.79   | .893           |
| EMP4                            | 166 | 1       | 5       | 635    | 3.83   | .874           |
| EMP5                            | 166 | 1       | 5       | 663    | 3.99   | .734           |
| <b>Empathy</b>                  | 166 | 1.00    | 5.00    | 636.40 | 3.8337 | .67962         |
| TAN1                            | 166 | 1       | 5       | 687    | 4.14   | .687           |
| TAN2                            | 166 | 1       | 5       | 696    | 4.19   | .660           |
| TAN3                            | 166 | 1       | 5       | 695    | 4.19   | .666           |
| TAN4                            | 166 | 1       | 5       | 682    | 4.11   | .661           |
| <b>Tangibles</b>                | 166 | 1.00    | 5.00    | 690.00 | 4.1566 | .58350         |
| OSQ1                            | 166 | 1       | 5       | 717    | 4.32   | .652           |
| OSQ2                            | 166 | 1       | 5       | 640    | 3.86   | .826           |

- 361 Pengaruh Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Tangibles Terhadap Customer Satisfaction yang di Moderatori oleh Overall Service Quality pada Layanan Logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk Jakarta Utara

(Fahmi Yola Pangestu, Sri Vandayuli Riorini, Tri Merdiana Koswara)

|                                |     |      |      |        |        |        |
|--------------------------------|-----|------|------|--------|--------|--------|
| OSQ3                           | 166 | 1    | 5    | 631    | 3.80   | .909   |
| OSQ4                           | 166 | 1    | 5    | 640    | 3.86   | .855   |
| <b>Overall Service Quality</b> | 166 | 1.00 | 5.00 | 657.00 | 3.9578 | .65403 |
| SAT1                           | 166 | 1    | 5    | 655    | 3.95   | .811   |
| SAT2                           | 166 | 1    | 5    | 662    | 3.99   | .853   |
| SAT3                           | 166 | 2    | 5    | 666    | 4.01   | .670   |
| SAT4                           | 166 | 2    | 5    | 668    | 4.02   | .669   |
| <b>Customer Satisfaction</b>   | 166 | 1.50 | 5.00 | 662.75 | 3.9925 | .61449 |
| Valid N (listwise)             | 166 |      |      |        |        |        |

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa statistik deskriptif pada item – item variable yang digunakan dengan jumlah sampel 153 pengguna layanan logistic pada Pelabuhan Tanjung Priuk, memiliki nilai standar deviasi yang berbeda- beda dengan nilai mean pada setiap variable diatas rata -rata.

### Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut (Sugiyono, 2019) dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila korelasi  $r$  di atas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS (Statistical Service Solutions). Berikut hasil uji validitas item pernyataan :

| Variabel              | Corrected Item Total Correlation | R      | Keterangan |
|-----------------------|----------------------------------|--------|------------|
| <b>Reliability</b>    |                                  |        |            |
| REL1                  | .820                             | .61469 | Valid      |
| REL2                  | .837                             | .66268 | Valid      |
| REL3                  | .862                             | .70850 | Valid      |
| REL4                  | .809                             | .62245 | Valid      |
| REL5                  | .853                             | .66783 | Valid      |
| <b>Responsiveness</b> |                                  |        |            |
| RES1                  | .810                             | .65033 | Valid      |
| RES2                  | .897                             | .73845 | Valid      |
| RES3                  | .934                             | .75761 | Valid      |
| RES4                  | .866                             | .82069 | Valid      |
| <b>Assurance</b>      |                                  |        |            |

| <b>Variabel</b>                       | <b>Corrected Item Total Correlation</b> | <b>R</b> | <b>Keterangan</b> |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|----------|-------------------|
| ASS1                                  | .731                                    | .98356   | Valid             |
| ASS2                                  | .888                                    | .99234   | Valid             |
| ASS3                                  | .795                                    | .90466   | Valid             |
| ASS4                                  | .839                                    | .86633   | Valid             |
| <b><i>Empathy</i></b>                 |                                         |          |                   |
| EMP1                                  | .730                                    | .81846   | Valid             |
| EMP2                                  | .840                                    | .90967   | Valid             |
| EMP3                                  | .872                                    | .89314   | Valid             |
| EMP4                                  | .865                                    | .87363   | Valid             |
| EMP5                                  | .683                                    | .73441   | Valid             |
| <b><i>Tangibles</i></b>               |                                         |          |                   |
| TAN1                                  | .853                                    | .68673   | Valid             |
| TAN2                                  | .893                                    | .65980   | Valid             |
| TAN3                                  | .856                                    | .66611   | Valid             |
| TAN4                                  | .891                                    | .66080   | Valid             |
| <b><i>Overall Service Quality</i></b> |                                         |          |                   |
| OSQ1                                  | .480                                    | .65170   | Tidak Valid       |
| OSQ2                                  | .884                                    | .82583   | Valid             |
| OSQ3                                  | .888                                    | .90934   | Valid             |
| OSQ4                                  | .897                                    | .85468   | Valid             |
| <b><i>Customer Satisfaction</i></b>   |                                         |          |                   |
| SAT1                                  | .844                                    | .81096   | Valid             |
| SAT2                                  | .833                                    | .85272   | Valid             |
| SAT3                                  | .755                                    | .66958   | Valid             |
| SAT4                                  | .833                                    | .66925   | Valid             |

Sumber: SPSS 26

Pada table diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan variable – variable dalam penelitian ini valid. Namun terdapat 1 variabel yang tidak valid. Sehingga dapat dikatan semua variable secara menyeluruh valid.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (konsisten). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan

- 363 Pengaruh Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Tangibles Terhadap Customer Satisfaction yang di Moderatori oleh Overall Service Quality pada Layanan Logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk Jakarta Utara  
(Fahmi Yola Pangestu, Sri Vandayuli Riorini, Tri Merdiana Koswara)

secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal atau reliable (Sugiyono, 2019). Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap pengguna layanan logistic. yang berjumlah 153 orang. Hasil dari pengujian ini akan dihitung dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak SPSS (Statistical Package For Sosial Scieces). Berikut adalah rumus untuk uji reliabilitas :

Tabel 3

| Variabel                       | Cronbach alpha | Keterangan |
|--------------------------------|----------------|------------|
| <i>Reliability</i>             | 0,898          | Reliabel   |
| <i>Responsiveness</i>          | 0,939          | Reliabel   |
| <i>Assurance</i>               | 0,896          | Reliabel   |
| <i>Empathy</i>                 | 0,907          | Reliabel   |
| <i>Tangibles</i>               | 0,938          | Reliabel   |
| <i>Overall Service Quality</i> | 0,889          | Reliabel   |
| <i>Customer Satisfaction</i>   | 0,889          | Reliabel   |

Sumber: SPSS 26

Pada table diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan variable – variable dalam penelitian ini reliabel karena memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,6$  sehingga dinyatakan reliabel.

### Uji Goodness of Fit

Menurut Henseler et al. (2015: 118) dalam penggunaan Structural Equation Modelling (SEM) pengujian goodness of fit dilakukan dengan melihat beberapa indeks goodness of fit, yaitu Absolute Fit Measures dan Incremental Fit Measures. Untuk mengukur kebenaran model yang diajukan, maka harus dilakukan pengujian terhadap beberapa fit index. Pendugaan parameter dan pengujian hipotesis dalam SEM dapat dilakukan apabila asumsi terhadap data telah terpenuhi.

Tabel 4. Uji Goodness of Fit

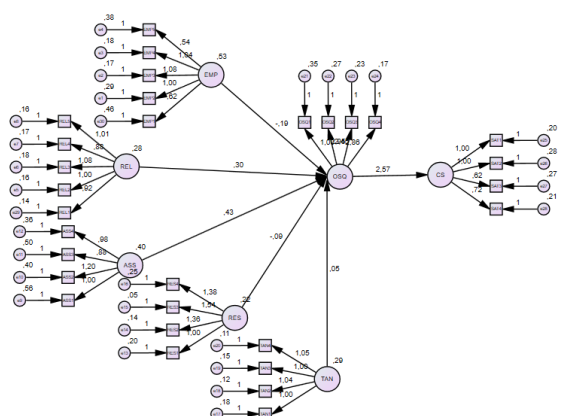
| Jenis Pengukuran        | Goodness of Fit | Nilai    | Batas penerimaan yang di sarankan | Kesimpulan             |
|-------------------------|-----------------|----------|-----------------------------------|------------------------|
|                         | Chi Square      | 1911,338 | Diharapkan kecil (0-2)            | <i>Poor fit</i>        |
| Absolute fit measure    | RMSEA           | ,151     | $\geq 0,08$                       | <i>Goodness of fit</i> |
|                         | Sig Probability | ,000     | $\geq 0,05$                       | <i>Poor fit</i>        |
|                         | GFI             | ,568     | $\geq 0,90$                       | <i>Poor fit</i>        |
| Incremental fit measure | IFI             | ,646     | $\geq 0,90$                       | <i>Poor fit</i>        |
|                         | NFI             | ,591     | $\geq 0,90$                       | <i>Poor fit</i>        |
|                         | TLI             | ,613     | $\geq 0,90$                       | <i>Poor fit</i>        |



|                                                   |                         |         |       |                             |                        |
|---------------------------------------------------|-------------------------|---------|-------|-----------------------------|------------------------|
| Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan AMOS 21 |                         | CFI     | ,643  | $\geq 0,90$                 | <i>Poor fit</i>        |
|                                                   |                         | RFI     | ,556  | $\geq 0,90$                 | <i>Poor fit</i>        |
|                                                   | Parsimonius fit measure | CMIN/DF | 4,766 | Batas bawah 1, batas atas 5 | <i>Goodness of fit</i> |

Dari hasil

uji kesesuaian model diatas, terdapat lebih dari satu pengukuran yang sudah menyatakan Goodness of Fit, maka model penelitian sudah bisa dinyatakan layak atau lolos uji goodness of fit. nilai sig. probability sebesar  $0,000 < 0,05$  yang dapat disimpulkan poor fit. RMSEA memiliki nilai sebesar  $0,151 \geq 0,08$  yang artinya goodness of fit. GFI memiliki nilai sebesar 0.568 yang artinya *Goodness of fit* karena mendekati nilai cut off. Kriteria berikutnya adalah RFI memiliki nilai sebesar 0,556 yang artinya poor of fit  $< 0,90$  karena nilai tersebut . Sedangkan NFI, IFI, TLI, dan CFI masing-masing memiliki nilai sebesar 0,591, 0,646, 0,613, dan 0,643 yang artinya poor of fit. Kriteria terakhir yaitu nilai CMIN/DF sebesar 4,766 yang artinya goodness of fit karena memenuhi nilai cut off yaitu  $\leq$  nilai batas bawah 1 dan batas atas 5.



Gambar 2. Structure Goodness of Fit  
Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan AMOS 21

### Uji Hipotesis

Menurut A Muri Yusuf (2005: 163) Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang belum final; suatu jawaban sementara; suatu dugaan sementara; yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kebenaran dugaan tersebut harus dibuktikan melalui penyelidikan ilmiah.

Tabel 5. Pengaruh Structural Dan Pengujian Hipotesis

| Hipotesis                                                         | Estimate | P - value | keputusan   |
|-------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------------|
| H1: <i>Empathy</i> → <i>Overall Service Quality</i>               | -0,191   | 0,000     | H1 didukung |
| H2: <i>Reliability</i> → <i>Overall Service Quality</i>           | 0,302    | 0,000     | H2 didukung |
| H3: <i>Assurance</i> → <i>Overall Service Quality</i>             | 0,427    | 0,000     | H3 didukung |
| H4: <i>Responsiveness</i> → <i>Overall Service Quality</i>        | -0.090   | 0,003     | H4 didukung |
| H5: <i>Tangibles</i> → <i>Overall Service Quality</i>             | 0,55     | 0,031     | H5 didukung |
| H5: <i>Overall Service Quality</i> → <i>Customer Satisfaction</i> | 2,567    | 0,000     | H5 didukung |

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan AMOS 21

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas, diketahui bahwa:

1. Nilai p-value H1 sebesar  $0,000 > \alpha 0,05$  dengan nilai estimate positif sebesar -0,191, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Empathy* berpengaruh positif terhadap *Overall Service Quality*.
2. Nilai p-value H2 sebesar  $0,000 > \alpha 0,05$  dengan nilai estimate positif sebesar 0,302, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap *Overall Service Quality*.
3. Nilai p-value H3 sebesar  $0,003 > \alpha 0,05$  dengan nilai estimate positif sebesar 0,427, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap *Overall Service Quality*.
4. Nilai p-value H4 sebesar  $0,008 > \alpha 0,05$  dengan nilai estimate positif sebesar -0,090, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap *Overall Service Quality*.
5. Nilai p-value H5 sebesar  $0,008 > \alpha 0,05$  dengan nilai estimate positif sebesar -0,090, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Overall Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*.

## PEMBAHASAN

Pertama-tama, kualitas layanan logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk adalah langsung dipengaruhi oleh lima komponen: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud dengan tingkat signifikansi 5%. dan tingkat kepercayaan 95%. (Hipotesis H 1, H 2, H 3, H 4, H 5, H6 adalah diterima). Semua nilai estimasi dari kelima variabel ini diberi tanda (+), artinya faktor-faktor tersebut berkorelasi positif dengan faktor OSQ dan sesuai dengan hipotesis yang diajukan model penelitian. Artinya pelanggan menggunakan jasa logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk akan sangat menghargai kualitas layanan saat mereka dapat mengandalkan layanan yang disediakan oleh Pelabuhan Tanjung Priuk; ketika mereka berpikir bahwa Pelabuhan Tanjung Priuk memiliki fasilitas yang baik, sarana yang nyata; Kapan mereka sangat menghargai jaminan Pelabuhan Tanjung Priuk; ketika mereka harapan dari Pelabuhan Tanjung Priuk responsif dan tepat waktu Pelabuhan Tanjung Priuk selalu menunjukkan empati ke mereka.

Selain itu, kepuasan pelanggan tentang layanan logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk secara langsung dipengaruhi oleh keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Tanjung Priuk dengan 5% signifikan tingkat dan 95% tingkat dari kepercayaan diri (hipotesis H6 diterima). Estimasi nilai hubungan ini adalah bertanda (+), artinya faktor OSQ berkorelasi positif dengan itu faktor dan dia adalah sesuai dengan itu hipotesis di itu diajukan model penelitian. Ini berarti bahwa ketika pelanggan menghargai kualitas layanan logistik yang disediakan oleh Pelabuhan Tanjung Priuk mereka merasa puas.

## KESIMPULAN

Singkatnya apa yang telah dieksplorasi secara empiris, logistik pelabuhan melayani kualitas adalah dikonfirmasi ke menjadi dipengaruhi oleh lima komponen dari model SERVQUAL. Secara khusus, jaminan, berwujud dan empati faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan logistik pelabuhan, sedangkan yang lainnya berikutnya adalah

kehandalan dan daya tanggap. Ini cara itu Kapan menggunakan Pelabuhan logistik layanan, concern sebagian besar tentang komitmen kuat pelabuhan yang tercermin dari itu staf profesionalisme di berurusan dengan pelanggan masalah, terutama keamanan pengiriman mereka, izin tepat waktu dan pengiriman tepat waktu atau penerimaan kiriman. Selain itu, valid efek nyata mengungkapkan peran teknologi dan infrastruktur tural investasi di meningkat melayani kualitas yang akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Sementara itu, sejauh mana staf pelabuhan menempatkan diri mereka ke dalam situasi pelanggan mereka menentukan menambang apakah kualitas layanan logistik pelabuhan memadai. Keduanya sisa faktor yang kurang berpengaruh (keandalan dan daya tanggap) adalah juga penting ke pelanggan tetapi mereka bukan prioritas mereka dasi. Di tambahan, pelanggan kepuasan muncul ke menjadi positif terpengaruh oleh keseluruhan melayani kualitas yang menyarankan itu strategis fokus ke memperoleh pasar Bagikan di Pelabuhan industri jasa logistik. Diberikan semua hipotesis adalah didukung, dapat disimpulkan bahwa jalan menuju kepuasan pelanggan diaspal dengan kualitas pelayanan yang baik dan sebuah lima kali lipat strategi kebutuhan ke menjadi siap oleh manajemen pelabuhan- ment sebelum memasuki jalan itu.

Dari perspektif teoretis, ini belajar berkontribusi ke itu kontemporer literatur pada melayani kualitas dalam konteks industri jasa logistik pelabuhan dalam pembangunan oping dan ekonomi transisi. Hasil penelitian menyarankan bahwa kualitas layanan logistik pelabuhan bisa bersifat multidimensi terukur, yang dapat memberi praktisi implikasi yang lebih jelas yang kegiatan operasionalnya perlu diintervensi oleh pelabuhan pengelolaan. Temuan juga merupakan titik awal untuk merumuskan solusi manajerial untuk bersaing secara efektif di era prioritas pelabuhan vatisasi dalam ekonomi yang direncanakan secara historis terpusat seperti Vietnam yang ditandai dengan dominasi kepemilikan negara atas beberapa tain sektor termasuk layanan logistik pelabuhan. Dari manajerial perspektif, praktisi dapat menemukan solusi yang diusulkan berikut tions membantu dalam meningkatkan kualitas layanan logistik pelabuhan demikian ditingkatkan pelanggan kepuasan. Manajemen pelabuhan harus menerapkan praktik manajemen tingkat lanjut semua area intra-pelabuhan termasuk dermaga, dermaga, pekarangan dan gudang, yang secara signifikan membaik itu efisiensi di Pelabuhan operasi. Kedua, Pelabuhan pengelolaan Sebaiknya terus menerus mempersingkat itu Prosedur dari bea cukai izin dan proses dari barang kirim- eri/kuitansi ke menyimpan waktu dan biaya untuk pelanggan. Ketiga, Pelabuhan manajemen harus mengizinkan lebih banyak jalur pelayaran untuk beroperasi di port karena akan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi pelanggan untuk menggunakan layanan logistik pelabuhan karena mereka memiliki pilihan yang lebih luas dari pengiriman baris.

Mengenai tautan kualitas layanan logistik pelabuhan responsif, pertama, manajemen pelabuhan harus fokus pada peningkatan layanan tersedia untuk pelanggan dengan memperluas layanan bernilai tambah seperti mengambil, mengemas, mengelola dan mengendalikan inventaris, kode batang pelabelan dan pengiriman dari pintu ke pintu dengan biaya kompetitif dan biaya. Ini akan memberikan semua dalam satu pilihan untuk pelanggan saat mereka menganggap pelabuhan untuk menangani pengiriman mereka. Kedua, pelabuhan pengelolaan Sebaiknya memperkuat kolaboratif dasi dengan inter- organisasi maritim nasional, lembaga penelitian dan universitas di seluruh dunia dan juga menunjuk anak-anak muda yang berkualitas dan berbakat manajer untuk melakukan kursus pelatihan jangka panjang dan jangka pendek luar negeri ke mempelajari canggih Pelabuhan pengelolaan pengalaman dan meth- ods di negara-negara industri maju.

Ketiga, manajemen pelabuhan Sebaiknya memiliki kebijakan untuk sesuai resolusi dari keluhan dan ganti rugi.

Pengiriman logistik kadang-kadang terjadi memaksa majeure atau kehilangan dari kargo itu bukan siapa-siapa ingin dia ke terjadi. Di sana- depan, ini kebijakan Tolong itu Pelabuhan menjadi sanggup ke menyelesaikan masalah dengan cepat dan menyediakan itu paling sesuai mendukung ke pelanggan, demikian meningkatkan itu prestise dari itu Pelabuhan sebagai dengan baik sebagai meningkat pelanggan kepuasan. Akhirnya, Pelabuhan manajemen harus berkembang-nya memiliki smartphone aplikasi perangkat lunak. Ini aplikasi akan membuat itu proses dari menciptakan dan mengirimkan kargo dokumen menjadi lagi dengan cepat, akurat dan secara sistematis, demikian min- meniru kesalahan, mengurangi pengelolaan dan personil biaya dan penghematan waktu untuk Pelabuhan operasi. Jika itu seluruh operasional proses dari muatan penanganan proses adalah digital, Pelabuhan staf bisa menjadi sanggup ke menghindari informasi kehilangan dan Lihat ke atas setiap diperlukan informasi lagi dengan cepat, khususnya Kapan di sana adalah sebuah tiba-tiba masalah. Ini akan meningkatkan itu kualitas dari logistik jasa dan global daya saing oleh membantu Pelabuhan staf menanggapi dengan cepat ke pelanggan persyaratan. Ke beberapa cakupan, masa depan riset adalah potensi di itu mengikuti arah. Pertama, penelitian lebih lanjut harus dilakukan dengan lebih besar sampel ke meningkat itu cakupan dari itu Sampel dan mewakili itu riset mayoritas. Di tambahan, memanjang itu cakupan dari geografis cakupan ke lagi port adalah juga diperlukan. Kedua, itu riset obyek adalah itu Pelabuhan logistik jasa pada Kucing Lai Pelabuhan di umum, bukan berkonsentrasi pada spesifik jenis pelabuhan layanan seperti inspeksi, pergudangan, izin dari impor dokumen, dll. Masa depan pejection ies karena itu membutuhkan ke riset pada spesifik jenis dari Pelabuhan logistik jasa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M. K., & Cronin, J. J., Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34–39.
- Cho, C. H., Kim, B. I., & Hyun, J. H. (2010). A comparative analysis of the ports of Incheon and Shanghai: The cognitive service quality of ports, customer satisfact
- Cimino, M. G., Palumbo, F., Vaglini, G., Ferro, E., Celandroni, N., & La Rosa, D. (2017). Evaluating the impact of smart technologies on harbor's logistics via BPMN modeling and simulation. *Information Technology and Management*, 18(3), 223–239.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 131–139.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.

- Gerbing, D. W., & Anderson, J. C. (1988). An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 186–192. Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Ha, M. S. (2003). A comparison of service quality at major container ports: implications for Korean ports. *Journal of transport geography*, 11(2), 131–137.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Kim, J. Y. (2014). Port user typology and representations of port choice behavior: A Q-methodological study. *Maritime Economics & Logistics*, 16(2), 165–187.
- Loh, H. S., & Thai, V. V. (2016). Managing port-related supply chain disruptions (PSCDs): A management model and empirical evidence. *Maritime Policy & Management*, 43(4), 436–455.
- Lopez, R. C., & Poole, N. (1998). Quality assurance in the maritime port logistics chain: The case of Valencia, Spain. *Supply Chain Management: An International Journal*, 3(1), 33–44.
- Nguyen, N. T., & Tran, T. T. (2018). Raising opportunities in strategic alliance by evaluating efficiency of logistics companies in Vietnam: A case of Cat Lai Port. *Neural Computing and Applications*, 1–12. Nguyen, H. O., Nguyen, H. V., Chang, Y. T., Chin, A. T., & Tongzon, J. (2016). Measuring port efficiency using bootstrapped DEA: The case of Vietnamese ports. *Maritime Policy & Management*, 43(5), 644–659.
- Nguyen, H. O., Nghiem, H. S., & Chang, Y. T. (2018). A regional perspective of port performance using metafrontier analysis: The case study of Vietnamese ports. *Maritime Economics & Logistics*, 20(1), 112–130.