

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT PADA PT GLOBAL LOGISTIK INTERNASIONAL BELAWAN

¹Anggi ²Yahya Tanjung²,

^{1,2}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

e-mail: anggiangraini8008@gmail.com¹, yahyasbn25@gmail.com²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan, baik itu secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif dengan teknik analisis linear berganda. Populasi adalah pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan yang berjumlah 42 responden, sampel menggunakan Teknik sensus atau sampel total berjumlah 42 pelanggan. Data penelitian bersumber dari data primer dan data pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Ada pengaruh signifikan secara simultan Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar sebesar 0,798 Hal ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh sebesar 79,8% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 20,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

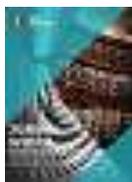
Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pelanggan

Abstract

The aim of this research is to determine and analyze the influence of price, service quality and facilities on customer satisfaction at PT Global Logistik Internasional Belawan, either partially or simultaneously. This research uses a quantitative associative approach with multiple linear analysis techniques. The population is customers of PT Global Logistik Internasional Belawan, totaling 42 respondents, the sample used census techniques or a total sample of 42 customers. Research data comes from primary blood and data collection uses interviews and questionnaires. The research results show that price has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Global Logistik Internasional Belawan. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Global Logistik Internasional Belawan. Facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Global Logistik Internasional Belawan. There is a significant simultaneous influence of Price, Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



PT Global Logistik Internasional Belawan. The results of the regression calculations show that the coefficient of determination (R square) obtained is 0.798. This shows that price, service quality and facilities have an influence of 79.8% on customer satisfaction while the remaining 20.2% is influenced by other variables that are not examined in this research

Keywords: Price, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction

1 Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan, peran pelabuhan sangatlah penting dalam perekonomian Indonesia dan kehadiran pelabuhan yang memadai sangat berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia dapat diartikan pelabuhan adalah salah satu rantai dalam proses perdagangan dunia, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional dimana pelabuhan sebagai titik temu antar transportasi darat dan laut.

Selain itu, Pelabuhan juga memfasilitasi kegiatan bongkar muat barang antar moda transportasi serta menyalurkan barang masuk dan keluar dengan cepat dan seefisien mungkin, yang juga tidak kalah pentingnya yaitu apabila pelabuhan dikelola secara baik dan efisien akan menjadi pendorong kemajuan perdagangan bahkan industri di daerah akan maju dengan semestinya. Hal ini memberi dampak positif pada peningkatan ekonomi sehingga menjadi peluang bagi badan usaha lain seperti bongkar muat peranan pelabuhan menjadi sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian negara, terutama daerah hinterlandnya menjadi tempat perpindahan barang dan manusia dalam jumlah banyak sebagai bagian dari sistem transportasi.

Pelabuhan juga menjadi salah satu sistem transportasi laut internasional yang pantas dan layak dijadikan pelabuhan penghubung di Indonesia. Suatu Negara membutuhkan pelabuhan yang bagus untuk memajukan negara itu

sendiri, demikian juga desain pelabuhan itu sendiri dibuat agar bisa terus berkembang mengikuti perkembangan jaman.

Perusahaan Bongkar Muat (PBM) adalah Badan Usaha yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan.Laut angkutan berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan atau dari dan ke pelabuhan luar negeri. Pertumbuhan teknologi yang semakin cepat ini mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan- perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat juga mempengaruhi dan mendorong perusahaan-perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu harga.

Berikut data yang diperoleh mengenai jumlah pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan berdasarkan jenis barang:

Tabel 1.

Jumlah Pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan Tahun 2021-2023

NO	JENIS BARANG	JUMLAH PENGGUNA 2021	JUMLAH PENGGUNA 2022	JUMLAH PENGGUNA 2023



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



1	GENERAL CARGO	30	15	10
2	BAG CARGO	45	20	15
3	CURAH CAIR	20	12	7
4	CURAH KERING	25	18	10
	JUMLAH	120	65	42

Sumber: PT.Global Logistik Internasional Belawan (Data diolah)

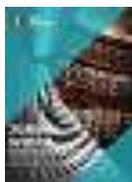
Berdasarkan Tabel 1. diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan mengalami penurunan yang drastis hal ini disebabkan oleh tingkat kepuasan pelanggan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan yang menurun disebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaann yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan harus memberikan upaya yang terbaik kepada para pelanggan agar dapat menjadi puas dalam pelayanan sehingga pelanggan akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Namun kualitas pelayanan dari perusahaan dianggap kurang maksimal disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai sehingga banyak pekerjaan yang tertunda serta barang yang rusak dan berimbas pada keterlambatan pengiriman barang . Hal tersebut yang menjadi dampak pada kepuasan pelanggan yang berefek pada penurunnya pengguna jasa dari perusahaan tersebut. Dengan melihat penurunan yang terjadi dari produktivitas bongkar muat barang di pelabuhan dan rendahnya kepuasan terhadap pelanggan serta semakin meningkatnya para pesaing sehingga mengalami penurunan di setiap tahunnya.

Menurut Ismanto (2020:68) Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang-barang dan pelayanan. Berikut daftar harga tarif perusahaan bongkar muat di PT.Global Logistik Internasional Belawan berdasarkan Jenis Barang.

Selain harga perusahaan juga dapat melakukan cara lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Kotler & Keller (2021) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk kembali menggunakan jasa dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Hal tersebut berdampak baik bagi kelangsungan berdirinya suatu perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2023) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Fasilitas memang sangat penting dalam perkembangan perusahaan di masa yang akan datang karena perusahaan jasa perlu fasilitas yang sebaik-baiknya untuk menunjang kepuasan pelanggan. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan





Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti judul ini dikarenakan adanya masalah yang terjadi didalam perusahaan yang terlihat dari penurunan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT.Global Logistik Internasional Belawan** “ .

2 Tinjauan Literatur

A. Pengertian Keputusan Pelanggan

1) Pengertian Keputusan Pelanggan

Menurut Khumaini (2022:33) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono *et al* (2020), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Parasuraman *et.al* dalam Rizki Azhari (2022:22) *service quality* dapat didefinisikan “sebagai seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau peroleh”.

2) Indikator Keputusan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya

B. Harga

1) Pengertian Harga

Menurut Widjojo, dkk (2019:151) Harga adalah pengganti suatu nilai, jumlah yang harus dibayar atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan suatu yang ditawarkan atau produk pembayaran bisa berupa uang, barang, layanan jasa, bantuan ,

Menurut Kotler dan Armstrong (2019:63) Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

2) Indikator Harga

Harga adalah suatu hal yang sangat penting dan diperhatikan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk barang maupun jasa .Menurut (Indrasari, 2019:42) ada empat indikator yang mencirikan harga yaitu :

1. Keterjangkauan harga.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas
3. Daya saing harga.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat.

C. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



Menurut Martono (2019:29) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama untuk yang menentukan keberhasilan yang dapat mempengaruhi daya saing bisnis . Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelanggan . Kualitas pelayanan atau *service quality* adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan, yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*

2) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Utami, Pranatasari, Sudyasjayanti (2019). “Berikut lima dimensi kualitas layanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan:

1. Keandalan (Reliability)
2. Terukur (Tangibels)
3. Resposivitas
4. Jaminan
5. Empati

D. Fasilitas

3) Pengertian Fasilitas

Menurut Fadilah dan Haryanti (2021) Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan di lingkungan, ini dimaksudkan agar memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman dan puas. Fasilitas ialah faktor penunjang utama dalam kegiatan.

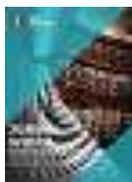
Menurut Wijaya (2021) mengemukakan bahwa fasilitas adalah sesuatu yang yang dapat diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada sesuatu yang aktual pada pelanggan terhadap produk atau jasa yang dapat di ukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu

4) Indikator Fasilitas

Menurut Putu Sri Utari (2021:66) indikator yang perlu dipertimbangkan dalam fasilitas meliputi:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial. Menimbang tekstur, proporsi, warna dan mengkombinasikannya untuk menarik respon intelektual maupun emosional dari konsumen.
2. Perencanaan ruang. Meliputi mendesain arsitektur dan interior dalam ruangan, seperti menempatkan perlengkapan perabotan dalam ruangan, perencanaan sirkulasi udara dan sebagainya.
3. Perlengkapan/perabotan. Perlengkapan ini memiliki fungsi sebagai peralatan yang dapat memberikan rasa nyaman, sebagai hiasan atau sebagai infrastruktur pendukung.
4. Tata cahaya dan warna. Pencahayaan dan warna bisa dimanfaatkan untuk menaikkan efisiensi, memberikan kesan santai dan menenangkan, sertamengurangi tingkat kecelakaan.
5. Pesan yang di sampaikan secara grafis. Penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu adalah aspek penting dan saling terkait.





6. Unsur pendukung. Eksistensi fasilitas utama tidaklah lengkap tanpa tersedianya fasilitas pendukung, seperti: toilet, parkir, kantin, wifi gratis.

3 Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dikarenakan daya nanti yang diperoleh berupa hasil dari kuisisioner. Metode ini dikatakan metode kuantitatif karena dari data penelitian tersebut berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

2) Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini di ambil langsung dengan cara menyebarkan kuisisioner terkait dengan variable penelitian yaitu harga, kualitas pelayanan , fasilitas dan kepuasan pelanggan pengguna jasa bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dengan dokumentasi pengumpulan data sejarah perusahaan dan mempelajari dari buku, jurnal dan situs internet lainnya.

3) Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini di lakukan di PT. Global Logistik Internasional di Jln. Bliton Timur No.16 Belawan. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2024 sampai dengan bulan Juli 2024

4) Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019: 32) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas produk dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.Global Logistik Internasional Belawan .

2) Sampel

Sampel menurut Sugiyono, (2019) sampel ialah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu 42 pengguna jasa yang merupakan pengurus atau pemilik barang yang menjadi pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan. Sampel jenuh, juga dikenal sebagai sampel dengan populasi penuh, Teknik pengambilan sampel dimana seluruh populasi yang relevan dijadikan sampel. Dalam metode ini, tidak ada pengambilan sampel acak sebaliknya, semua individu dalam populasi diikutsertakan dalam penelitian.

4 Hasil dan Pembahasan

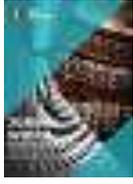
A. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000





	Std. Deviation	2.56139092
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.072
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data diolah

Hasil uji normalitas melalui uji *kolmogorov-smirnov* pada tabel diatas menunjukkan bahwa diperoleh nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,165. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Asymp.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 ($0,165 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.141	1.600		.713	.480		
	Harga	.214	.076	.307	2.810	.008	.412	2.426
	Kualitas Pelayanan	.246	.106	.218	2.311	.026	.555	1.801
	Fasilitas	.486	.102	.492	4.750	.000	.459	2.179

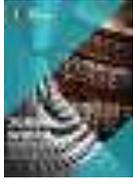
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah

Dari tabel uji multikolinearitas diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Variabel Harga diperoleh nilai tolerance sebesar 0.412 dan nilai VIF sebesar 2.426. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 ($0.412 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($2.426 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Harga tidak terjadi gejala multikonearitas.





2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh nilai tolerance sebesar 0.555 dan nilai VIF sebesar 1.801. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 ($0.555 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($1.801 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
 3. Variabel Fasilitas (X3) diperoleh nilai tolerance sebesar 0.459 dan nilai VIF sebesar 2.179. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 ($0.459 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($2.179 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel fasilitas tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- 3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.867	.899		3.189	.003
	Harga	-.040	.043	-.232	-.948	.349
	Kualitas Pelayanan	-.046	.060	-.162	-.767	.448
	Fasilitas	.055	.057	.222	.959	.344

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser* pada tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel harga (X1) terdapat nilai signifikansi sebesar $0.349 > 0.05$, pada variabel Kualitas pelayanan (X2) terdapat nilai signifikansi sebesar $0.448 > 0.05$, pada variabel fasilitas (X3) terdapat nilai signifikansi sebesar $0,344 > 0.05$. Berdasarkan penjelasan dari ke 3 variabel tersebut, maka tidak ada gejala heterokedastisitas karena nilai signifikansi > 0.05 .

B. Uji Regresi Linear Berganda

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.141	1.600		.713	.480
	Harga	.214	.076	.307	2.810	.008
	Kualitas Pelayanan	.246	.106	.218	2.311	.026
	Fasilitas	.486	.102	.492	4.750	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah SPSS

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,141 + 0,214 X_1 + 0,246 X_2 + 0,486 X_3$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta diperoleh sebesar 1,141 mengidentifikasi bahwa ketika semua variabel independen diperlakukan sebagai nol, nilai variabel dependen yang dihasilkan adalah 1,141. Ini berarti walaupun tanpa variabel harga, kualitas pelayanan dan fasilitas nilai kepuasan pelanggan tetap ada dan positif.
- 2) Koefisien regresi variabel harga (X1) diperoleh sebesar 0,214 menunjukkan bahwa setiap tambahan kenaikan satu satuan . Dengan demikian pada variabel harga yang bernilai positif tersebut setiap tambahan satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,214.
- 3) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh sebesar 0,246 dengan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa jika nilai Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,246
- 4) Koefisien regresi variabel fasilitas (X3) diperoleh sebesar 0,486 dengan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa jika nilai fasilitas mengalami kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,486.

C. Uji Hipotesis

- 1) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.141	1.600		.713	.480
	Harga	.214	.076	.307	2.810	.008
	Kualitas Pelayanan	.246	.106	.218	2.311	.026
	Fasilitas	.486	.102	.492	4.750	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

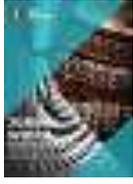
Sumber : Data diolah SPSS

Hasil uji t pada tabel diatas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai thitung sebesar 2.810 dan nilai signifikansi sebesar 0,008 Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari ttabel 2,02439



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



(2.810 > 2,02439) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,008 < 0,05) Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

- 2) Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai thitung sebesar 2.311 dan nilai signifikansi sebesar 0,026 Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari ttabel 2,02439 (2.311 > 2,02439) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,026 < 0,05) Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
- 3) Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai thitung sebesar 4.750 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari ttabel 2,02439 (4.750 > 2,02439) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

2) Uji Simultan (uji f)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1166.844	3	388.948	54.946	.000 ^b
	Residual	268.990	38	7.079		
	Total	1435.833	41			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan , Harga						

Sumber : Data diolah SPSS

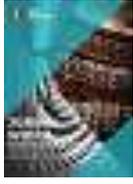
Hasil uji F (simultan) pada tabel diatas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 54.946 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} 2,85 (54.946 > 2,85) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

3) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.813	.798	2.66058
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan , Harga				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				





Sumber : Data diolah SPSS 26.0

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,798 Hal ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh sebesar 79,8% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 20,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

D. Pembahasan

1) Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari hasil uji t dimana nilai thitung 2,810 lebih besar dari dari ttabel 2,02439 ($2,810 > 2,02439$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,008 < 0,05$) . Dari hasil analisis deskriptif variabel harga menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 38,1% yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan “ harga yang ditawarkan kepada pelanggan masih terjangkau “ dan diperoleh nilai terendah sebesar 2,4% pada pernyataan “ harga yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan “. Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT Global Logistik Internasional Belawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan. Temuan ini menegaskan peran penting dalam menetapkan harga. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penetapan harga memiliki peranan langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2019) dengan judul “ Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai kopi Papa Ong Di Kota Makassar” menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

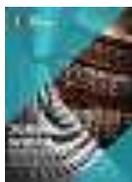
2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian terlihat dari hasil uji t dimana nilai thitung 2,311 lebih besar dari dari ttabel 2,02439 ($2,311 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,026 < 0,05$). Dari hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 35,7% yang menyatakan setuju pada pernyataan “memberikan jaminan ganti rugi pada pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku“ dan diperoleh nilai terendah sebesar 4,8% pada pernyataan “ Penataan fasilitas dan peralatan bongkar muat yang baik “. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang jaminan yang diberikan oleh PT Global Logistik Internasional. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Hal ini menyoroti pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menggunakan jasa bongkar muat. Dengan demikian, perusahaan perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan jasa bongkar muat memenuhi standar kualitas yang tinggi agar dapat mempengaruhi preferensi penggunaan jasa bongkar muat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Okhtari (2019) dengan judul “ Pengaruh kualitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT





Pelabuhan Indonesia I Persero cabang Belawan “ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} 4,750 lebih besar dari dari t_{tabel} 2,02439 ($4,750 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari hasil analisis deskriptif variabel fasilitas menunjukkan bahwa nilai tertinggi sebesar 38,1% yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan “adanya aturan penggunaan perlengkapan bongkar muat PT Global Logistik Internasional” dan diperoleh nilai terendah sebesar 7,1% menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “ PT Global Logistik Internasional memastikan bahwa perlengkapan digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan bongkar muat“. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif tentang aturan penggunaan fasilitas PT Global Logistik Internasional Belawan. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat PT Global Logistik Internasional Belawan. Temuan ini menegaskan peran penting fasilitas dalam perusahaan perlu mempertimbangkan fasilitas yang memadai untuk proses bongkar muat. Fasilitas yang mendukung teknologi akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan membuat mereka merasa terlibat dalam proses.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Sri Utari *et.al* (2021) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4) Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari hasil uji F (simultan) pada tabel diatas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 54.946 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} 2,85 ($54.946 > 2,85$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat Pada PT Global Logistik Internasional Belawan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas memiliki peran yang tidak dapat dipisahkan dalam membentuk preferensi dan kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan PT Global Logistik Internasional Belawan. Pengaruh yang signifikan dari kombinasi ketiga faktor ini menggambarkan pentingnya pendekatan pemasaran yang holistik dan terintegrasi dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Temuan ini juga menggaris bawahi bahwa dalam lingkungan pasar yang kompetitif, perusahaan perlu memperhatikan dan mengoptimalkan setiap aspek dari strategi pemasaran mereka untuk mempengaruhi preferensi dan perilaku konsumen. Dengan memahami interaksi yang kompleks antara harga, kualitas pelayanan dan fasilitas perusahaan





dapat mengarahkan upaya mereka untuk menciptakan pengalaman konsumen yang positif dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Maka dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
2. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
3. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
4. Berdasarkan uji F yang dilakukan yaitu hasil pengujian bersama-sama diketahui bahwa ada pengaruh simultan antara variabel harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

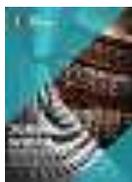
1. Dalam menetapkan harga tarif maka sebaiknya perusahaan perlu melihat bagaimana harga yang ditawarkan dan pastikan harga yang ditetapkan bersaing namun tetap mencerminkan nilai dari layanan yang diberikan.
2. Berikan pelatihan terhadap karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka tentang pelayanan pelanggan. Karyawan terlatih dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan.
3. Gunakan teknologi dan fasilitas yang baik untuk meningkatkan efisiensi operasional yang dapat memudahkan proses bongkar muat dan pelacakan barang.
4. Jadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap aspek operasional perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menciptakan loyalitas jangka Panjang

Ucapan Terima Kasih

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.



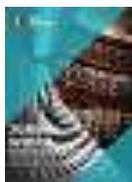
JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



Referensi

- [1] Aisyah, R. S., & Tuti, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2), 177-188.
- [2] Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- [3] Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- [4] Azhari, M. S., & Parhusip, A. A. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *JURNAL WIDYA*, 5(1), 418-430.
- [5] Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69-82.
- [6] FADILLA, R. C. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG).
- [7] Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125-139
- [8] Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- [9] Irawan, I., Yuliana, Y., Arwin, A., & Jovando, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(3), 332-339.
- [10] Malawau, C. V. (2020). Analisis Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Pada Pt. Banga Sarana Surya (Doctoral dissertation, STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA).
- [11] Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- [12] Okthary, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- [13] Satdiah, A., Siska, E., & Indra, N. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De'lucent Paint. *CiDEA Journal*, 2(1), 24-37.
- [14] Setiawati, E. E., Nuringwahyu, S., & Zunaida, D. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Skincare Unilever di Aster Kosmetik Malang). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 14(2), 186-192.





- [15] Silvia, D., & Irwadi, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Perdana Mandiri Sejahtera. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 13(2), 212-219.
- [16] Siregar, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- [17] Sokhiyah, R. I. A. U. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG (Studi Empiris Pada Kospin Jasa Temanggung) (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- [18] Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- [19] Sundari, I., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Harga Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bintang Reality Multiland. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 190-200
- [20] Tafonao, W. (2023). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA UD. FATEMALUO DI DESA HILISALOO. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 6(1), 108-117.
- [21] Tauha, L. O. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- [22] Tarigan, S. F. P. B., & Tanjung, Y. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Indihome PT. Telkom Indonesia. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 2(1), 63-75.
- [23] Utari, P. S., & IRMAN FIRMANSYAH, S. E. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SETUKPA SUKABUMI (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-77.
- [24] Warong, E. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (persero) Terminal Petikemas Bitung (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).

