

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA PT. PELABUHAN TANJUNG PRIOK

Rianto Nurcahyo¹, Marsheholan Kema Goldeno² dan Damar Aji Irawan³

¹E-mail: Rnurtjahjo@binus.edu

Binus University, Jl. KH. Syahdan No.9, Kemanggisan, Jakarta 11480

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan jenis asosiatif. Penelitian dimulai dengan pengumpulan data melalui kuisioner dengan unit analisis yang dituju merupakan pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok, lalu data yang didapat diolah menggunakan SPSS 25 dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas sebesar 69% terhadap pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok.

Kata kunci: Kepuasan Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on the Loyalty of Service Users at PT Tanjung Priok Port, which is a company engaged in port services. This research uses a survey method with an associative type. The research begins with data collection through questionnaires with the intended unit of analysis being users of PT Tanjung Priok Port services. The data obtained is processed using SPSS 25 with multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that service satisfaction has a significant effect on loyalty, trust has a significant effect on loyalty, and customer satisfaction has a significant effect on loyalty. It is concluded that service quality, trust, and customer satisfaction have influenced loyalty by 69% to service users of PT Tanjung Priok Port.

Keywords: Service Satisfaction, Trust, Customer Satisfaction, Loyalty

1. PENDAHULUAN

Perdagangan internasional merupakan salah satu pendorong dari pertumbuhan yang dapat mempercepat perkembangan ekonomi suatu negara. Perkembangan ini bergantung pada dukungan transportasi sebagai sarana untuk distribusi barang maupun mobilitas dari pelaku perdagangan itu sendiri. Salah satu sarana transportasi paling efisien dalam perdagangan nasional maupun internasional adalah dengan menggunakan moda sarana angkutan laut, hal ini dikarenakan moda sarana tersebut

mampu melakukan jangkauan jarak jauh, dan dengan pelabuhan sebagai pintu perdagangan bebas. Undang-Undang No17 Tahun 2008 menjelaskan bahwa "Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan tempat kapal bersandar, baik untuk menaikan maupun menurunkan penumpang,serta kegiatan bongkar muat barang, yang berupa terminal dengan dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran serta kegiatan penunjang lainnya". Pelabuhan merupakan penyedia jasa yang

diharapkan mampu memberikan pelayanan prima, sehingga eksportir maupun importir tidak dirugikan karena adanya peningkatan biaya [1]. Indonesia memiliki beberapa pelabuhan yang modern, seperti pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta dan Tanjung Perak, Surabaya. Namun beberapa pelabuhan-pelabuhan yang ada di Indonesia belum dapat dikelola secara efisien. Dampak dari kurang baiknya layanan pelabuhan barang di Indonesia seringkali menyebabkan tingkat *dwelling time* (waktu bongkar muat) yang sangat tinggi hal ini karena terdapat penumpukan peti kemas ditempat penimbunan. Berdasarkan data dari *United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)*, Indonesia masuk dalam 20 besar dalam tingkat performa pelabuhan (*port performance*) terbaik. Data tersebut berdasarkan dari rata-rata pergerakan kapal kontainer dari 1.000 GT keatas dalam waktu semester pertama tahun 2022 [2]. Usaha yang dilakukan pemerintah untuk menekan ekonomi biaya tinggi, pemerintah melakukan revitalisasi pelabuhan sebagai prioritas pembangunan infrastruktur. Kelemahan dari manajemen pelabuhan saat ini terletak pada kualitas infrastruktur dan suprastruktur. Hal ini dikarenakan masalah geografi pelabuhan di Indonesia yang memiliki kedalaman kolam yang dangkal. Selain itu juga sebagian besar panjang dermaga yang relatif pendek dan peralatan bongkar muat yang masih Sebagian relatif lama. Jika dibandingkan dengan pelabuhan-pelabuhan di dunia, kegiatan dilakukan melalui teknologi sehingga dapat membuat pekerjaan lebih cepat, efektif dan efisien. Beberapa hal yang masih perlu diperbaiki didalam pelayanan Pelabuhan seperti kemacetan (*congestion*) pergerakan barang, terbatasnya infrastruktur, terbatasnya crane, administrasi, manifest kargo [3]. Terkait dengan kemacetan (*congestion*) pergerakan barang tidak saja terjadi di dalam pelabuhan tetapi juga di luar pelabuhan yang mengakibatkan tersendatnya pengiriman barang dan mengakibatkan kapal harus menunggu lebih lama. Dari permasalahan ini tentunya akan memiliki pengaruh terhadap distribusi barang. Peningkatan pelayanan pelabuhan yang baik akan meningkatkan daya saing yang berdampak pada daya saing ekspor. Untuk meningkatkan pelayanan pelabuhan perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan jasa berdasarkan persepsi konsumen. Studi yang dilakukan sebelumnya oleh (Simamora; 2017) [4] bahwa variabel pelayanan pelabuhan terdiri tingkat efisiensi pelabuhan/terminal, biaya penanganan kargo, kehandalan (reliabilitas), preferensi pemilihan pelabuhan, kedalaman alur pelayaran, sedangkan dimensi pelayanan pelabuhan terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bentuk fisik (*tangible*). Kualitas pelayanan merupakan kunci faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan untuk dapat memuaskan para

konsumennya, di samping faktor utama dari kualitas pelayanan serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dalam pengguna jasa yang melayani kegiatan pengiriman barang melalui jasa pelabuhan baik secara lokal maupun internasional [5]. PT. Port of Tanjung Priok sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhanan dan logistik. Peranan pelabuhan ini sangat menunjang pembangunan nasional dan peningkatan perdagangan di dalam dan luar negeri, mengingat saat ini PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (Pelindo) merupakan badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang logistik, terutama pengelolaan dan pengembangan pelabuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pengguna jasa pada PT. Port Of Tanjung Priok. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna jasa PT. Port Of Tanjung Priok. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pengguna jasa PT. Port Of Tanjung Priok. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna jasa pada PT Port of Tanjung Priok. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pengguna jasa PT. Port of Tanjung Priok. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pengguna jasa PT. Port of Tanjung Priok. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas pengguna jasa PT. Port of Tanjung Priok.

2.METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat asosiatif, dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan antara variabel dalam penelitian ini akan dianalisis melalui data dimana bertujuan untuk menguji hasil hipotesis terhadap variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dengan sifat penelitian *cross sectiona*. Jumlah sampel ini sebanyak 100 responden dari pengguna jasa seperti perusahaan *freight forwarder* . Apabila jumlah sampel atau responden tidak terbatas maka dapat ditentukan paling sedikit empat atau lima dari jumlah sub variabel yang diteliti [6].Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis melalui wawancara, Observasi, Studi Kepustakaan, serta penyebaran Kuesioner. Untuk pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikoleniaritas, uji Korelasi dan Berganda, dan untuk uji Hipotesis dengan menggunakan Uji Signifikan Simultan (Uji-F) , Uji t (Uji Parsial) dimana untuk

menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) lahir sebagai tindak lanjut UU No 21 tahun 1992 mengenai badan usaha pelabuhan. PT Pelindo II merupakan salah satu BUMN di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan pengusahaan pelabuhan umum. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhanan dan logistik. Wilayah operasi perusahaan mencakup 10 provinsi untuk mengelola 12 pelabuhan. Pelabuhan ini menangani lebih dari 30% komoditi Non Migas Indonesia, disamping itu 50% dari seluruh arus barang yang keluar / masuk Indonesia melewati pelabuhan ini. Tanjung Priok merupakan barometer perekonomian Indonesia. Fasilitas intermoda yang lengkap di pelabuhan ini mampu menghubungkan Tanjung Priok dengan seluruh kota di Indonesia. Dengan Teknologi dan fasilitas modern, Tanjung Priok telah mampu melayani kapal-kapal generasi mutakhir yang secara langsung menuju ke berbagai pusat perdagangan internasional (*direct call*).

3.1 Ruang Lingkup Layanan Perusahaan

Ada beberapa produk layanan [7] pada divisi ini antara lain :

- Operasional Kapal meliputi : *Stevedoring , Shifting Bay to Bay) Shifting* dengan *Landed , Transshipment, Buka atau Tutup Palka*
- Operasional Lapangan meliputi : *Haulage atau Trucking, Lift On atau Lift Off , Delivery , Receiving, pelayanan Reefer, Penumpukan peti kemas.*
- Operasi Container Freight Station (CFS) meliputi : Stuffing, Stripping , Penyewaan gudang CFS.*

3.2 Pembahasan

Data responden yang digunakan oleh peneliti merupakan perwakilan secara individu dari perusahaan pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok. Pengguna jasa pelabuhan PT. Pelabuhan Tanjung Priok terdiri dari menurut pengiriman pertahun, dari 100 responden disimpulkan bahwa pengguna jasa yang melakukan pengiriman pertahun sebanyak >24 kali sejumlah 16 kali dengan presentase (16%) pertahunnya, pengguna jasa yang melakukan pengiriman pertahun sebanyak 12-24 kali sejumlah 9 kali dengan presentase (9%) pertahunnya, pengguna jasa yang melakukan pengiriman pertahun

sebanyak 6-12 kali sejumlah 57 kali dengan presentase (57%) pertahunnya, pengguna jasa yang melakukan pengiriman pertahun sebanyak <6 kali sejumlah 18 kali dengan presentase (18%) pertahunnya.

3.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas variabel

Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti memakai 100 responden dan taraf signifikansi 5% dengan bantuan program SPSS versi 25. Melalui hasil pengujian validitas dengan variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang terdapat pada 5 butir pertanyaan dengan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai $0.642 > 0.600$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan reliabel. Untuk Variabel Loyalitas pelanggan dengan perhitungan menggunakan Cronbach's Alpha diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Hasil Pengolahan Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,638	,649	5

Sumber : Hasil pengolahan Data, 2023

Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kepercayaan memiliki nilai $0.638 > 0.600$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepercayaan reliabel. Hasil dari uji normalitas dengan menggunakan SPSS yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,082	100	,094	,985	100	,325
Kepercayaan	,080	100	,113	,975	100	,057
Kepuasan	,080	100	,118	,971	100	,029
Loyalitas	,082	100	,098	,974	100	,043

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Pada pengujian normalitas dimana Sig pada Kolmogorov-Smirnov > Alpha, sehingga untuk semua pengujian variabel pada penelitian ini dapat ditarik

kesimpulan bahwa semua variabel berdistribusi normal. Untuk hasil pengukuran pada heteroskedastisitas, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.2.2 Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, variance inflation factor (VIF). Jika nilai VIF ≥ 10 maka terjadi gejala multikolinieritas di antara variable bebas dan jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variable bebas. Dari penelitian ini diketahui bahwa Nilai VIF pada variable Kualitas Pelayanan adalah 2,360 < 10 , Nilai VIF pada variable Kepercayaan adalah 2,265 < 10 , Nilai VIF pada variable Kepuasan Pelanggan adalah 2,499 < 10 , sedangkan Nilai Toleransi pada variable Kualitas Pelayanan adalah $0,424 \geq 0,1$, Nilai toleransi pada Kepercayaan adalah $0,441 \geq 0,1$, Nilai toleransi pada Kepuasan Pelanggan adalah $0,400 \geq 0,1$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kepuasan Pelanggan (X3), dan variabel Loyalitas (Y) tidak terjadi multikolinieritas.

3.2.3 Uji Regresi Berganda

Analisis regresi yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), Variabel X2 (Kepercayaan) dan Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan) yang berdampak pada Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Model Summary digunakan untuk mengetahui besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok.

Tabel 3.3 : R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,690	,681	,31276

- a) Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan
b) Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data , 2023

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa angka R square menunjukkan seberapa besar pengaruh yang diberikan. dan didapat sebesar 0,690. Selain itu peneliti mengukur dengan menggunakan Analisis of variance (Anova) dimana untuk untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok.

Tabel 3.4 : Analysis of variance (ANOVA)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,947	3	6,982	71,382	,000 ^b
Residual	9,391	96	,098		
Total	30,338	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data , 2023

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh maka diketahui bahwa nilai Sig = $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima.

Tabel 3.5 Tabel Unstandardized

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	,726	,201		3,606	,000		
1 Kualitas Pelayanan	,288	,081	,309	3,541	,001	,424	2,360
Kepercayaan	,176	,068	,221	2,586	,011	,441	2,265
Kepuasan	,375	,085	,395	4,397	,000	,400	2,499

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data , 2023

Dapat di simpulkan persamaan regresi di atas yaitu:

- a) Nilai konstanta sebesar 0,726 yang menyatakan bahwa bahwa jika tidak ada peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepercayaan (X2), maka nilai variabel Loyalitas (Y) adalah 0,726
b) Koefisien regresi berganda pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,288 menyatakan bahwa

setiap penambahan satu skor atau nilai pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) akan memberikan kenaikan skor pada Loyalitas pengguna (Y) jasa sebesar 0,288.

- c) Koefisien regresi berganda pada variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,176 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau nilai pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) akan memberikan kenaikan skor pada Loyalitas pengguna (Y) jasa sebesar 0,176.
- d) Koefisien regresi berganda pada variabel Kepuasan Pelanggan (X3) sebesar 0,375 menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau nilai pada variabel Kepuasan Pelanggan (X3) akan memberikan kenaikan skor pada Loyalitas pengguna (Y) jasa sebesar 0,375.

Dapat disimpulkan bahwa, dari hasil yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25 dapat diketahui apakah terdapat pengaruh dari masing-masing variabel bebas.

Tabel 3.6 : Hasil Kesimpulan Hubungan Variabel

Hubungan antara	Korelasi	R Square	Sig.	Sifat Hubungan
X1 terhadap Y	0,742	55,1%	0,000 < 0,05	Signifikan, Kuat dan Searah
X2 terhadap Y	0,709	50,2%	0,000 < 0,05	Signifikan, Kuat dan Searah
X3 terhadap Y	0,771	59,5%	0,000 < 0,05	Signifikan, Kuat dan Searah
X1 dan X2 terhadap Y	-	62,8%	0,000 < 0,05	Signifikan
X2 dan X3 terhadap Y	-	65%	0,000 < 0,05	Signifikan
X1 dan X3 terhadap Y	-	66,9%	0,000 < 0,05	Signifikan
X1, X2, X3 terhadap Y	-	69%	0,000 < 0,05	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan hasil pembahasan, maka penulis mencoba untuk menganalisis mengenai variabel-variabel dari penelitian sebagai berikut

- 1) T-1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas sebesar 55,1% dengan sifat hubungan kuat dan searah.
- 2) T-2 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas sebesar 50,2% dengan sifat hubungan kuat dan searah.

- 3) T-3 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas sebesar 59,5% dengan sifat hubungan kuat dan searah.
- 4) T-4 = Terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan terhadap Loyalitas sebesar 62,8%.
- 5) T-5 = Terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas sebesar 65%.
- 6) T-6 = Terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas sebesar 66,9%.
- 7) T-7 = Terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas sebesar 69%.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalita pengguna jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok. Oleh sebab itu dalam menumbuhkan Loyalitas, maka perusahaan harus memperhatikan Kualitas pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil keseluruhan penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) memiliki pengaruh sebesar 69% terhadap Loyalitas (Y) pengguna jasa baik secara parsial maupun secara simultan sedangkan sisanya 31% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Berikut implikasi hasil penelitian setiap variabel independen:

- 1) Dari hasil analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas berpengaruh secara yaitu signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*asurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menarik konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan dan juga dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada sehingga keuntungan selalu dapat diperoleh perusahaan.
- 2) Dari hasil analisis pengaruh antara Kepercayaan terhadap Loyalitas berpengaruh secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan yang terdiri dari komitmen perusahaan dan service ability mempengaruhi Loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan percaya terhadap sebuah merek dan memperlihatkan keinginannya untuk bersandar pada

merek tersebut, maka pelanggan tersebut akan membentuk pembelian yang positif [9]. Dengan demikian loyalitas tergantung pada tingkat kepercayaan pelanggan terhadap merek tersebut.” Demi meningkatkan Loyalitas pelanggan, maka suatu perusahaan harus dapat membuat tingkat kepercayaan yang tinggi kepada konsumen.

- 3) Dari hasil analisis pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas berpengaruh secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan apa yang telah diharapkannya. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai akumulasi atas apa yang telah didapatkannya dalam menggunakan produk atau jasa [10].
- 4) Apabila dilihat pengaruh secara keseluruhan, pada variabel Kualitas Pelayanan Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan mempengaruhi loyalitas secara simultan dan signifikan sebesar 69% dan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil penelitian ini perusahaan harus lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan agar berdampak pada Loyalitas yang diberikan kepada perusahaan sehingga dapat mengoptimalkan pendapatan untuk perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Paper dalam jurnal.

- [2] John Lapod, Analisis Penentuan Strategi Dalam Lingkungan Bisnis Yang Kompetitif Studi Kasus Pada PT. PELINDO IV (Persero), Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4 ,No.1, 2016: 33-48
- [3] Imbang Danandjojo, Estimasi Jumlah kunjungan kapal di Pelabuhan Teluk Bayur, Warta Penelitian Perhubungan, Volume 27, Nomor 6, November-Desember 2015; 395-412

- [4] Bambang Petrus Simamora, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dwelling Time dan Billing System terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jakarta International Container Terminal), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 49 No. 1 Agustus 2017, 179
- [6] Angelina, Y., Widiyanto, T., & Iskandar, D. (2022). Peran Kepercayaan, Kualitas informasi dan persepsi risiko Terhadap keputusan pembelian di shopee. ProBank, 7(2), 224-230.
- [9] Napitupulu, E., & Lukiyana, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada PT. Taksi Blue Bird Group Jakarta. Media Manajemen Jasa, 5(2).
- [10] Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XI Di Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 9(3).

Buku

- a. Buku ajar [5] Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T, Kualitas Layanan : Teori dan aplikasinya ISBN : 978-602-591-436-2, UMSIDA PRESS

Artikel dari internet:

- [1] Indonesia Masuk 20 Negara Performa Pelabuhan Terbaik, (<https://hubla.dephub.go.id/home/post/read/13051/indonesia-masuk-20-besar-negar-dengan-performa-pelabuhan-terbaik>) diakses 12 Desember 2022 | Post by: Admin Portal
- [7] Proses Bongkar Muat di Pelabuhan : Tahapan dan Dokumen, <https://www.waresix.com/id/proses-bongkar-muat-di-pelabuhan/> diakses Mei 11, 2023