

PROYEK AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN BENOA
MARINA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

NUSRAT MUHAMADIAS

NIM: 2115744135

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PROYEK AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN BENOA
MARINA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

NUSRAT MUHAMADIAS

NIM: 2115744135

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Benoa Marina Bali yang dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan standar pelayanan dalam industri pariwisata maritim, khususnya marina internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan, dengan mengacu pada teori *SERVQUAL* dari Parasuraman *et al.* Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel sensus dengan metode *simple random sampling* yang melibatkan 70 responden pengguna jasa Benoa Marina Bali. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert lima poin. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis statistik deskriptif, analisis korelasi, regresi linear berganda, uji determinasi, uji hipotesis, analisis *SERVQUAL*, serta *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan melalui hasil uji t dan uji F dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Dimensi *Responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *R Square* sebesar 0,879 atau 87,9%. Temuan ini juga didukung oleh hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan masih adanya kekurangan dalam pelayanan seperti keterlambatan petugas dan fasilitas fisik yang belum memadai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Benoa Marina Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the effect of service quality on Customer Satisfaction at Benoa Marina Bali, driven by the importance of improving service standards in the maritime tourism industry, particularly at international marinas. The purpose of this research is to examine the influence of five service quality dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) on Customer Satisfaction, based on the SERVQUAL theory by Parasuraman et al. Census sampling technique using the simple random sampling method involving 70 respondents who were users of Benoa Marina Bali services. Data were collected through a 5-point Likert scale questionnaire. Data analysis techniques included validity and Reliability testing, classical assumption tests, descriptive statistics, correlation analysis, multiple linear regression, coefficient of determination (R^2), hypothesis testing, SERVQUAL analysis, and Importance-Performance Analysis (IPA). The results showed that all service quality dimensions had a positive and significant effect on Customer Satisfaction, as indicated by the t-test and F-test results with significance values < 0.05 . Responsiveness was found to be the most dominant dimension influencing Customer Satisfaction. Simultaneously, the five dimensions of service quality strongly influenced Customer Satisfaction, with an R Square value of 0.879 or 87.9%. These findings were also supported by observations and interviews, which revealed some service shortcomings, such as delays in staff response and inadequate physical facilities.

Keywords: Service quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Benoa Marina Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Telaah Teori	15
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
4.1.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Konsep Dan Hipotesis	34
2.3.1 Kerangka Konsep.....	34
2.3.2 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	36

3.1 Tempat Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.3 Variabel Penelitian	37
3.3.1 Variabel bebas (X).....	37
3.3.2 Variabel Terikat (Y)	37
3.4 Sumber Data.....	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.1 Data Sekunder.....	38
3.5 Jenis Penelitian.....	39
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.6.1 Observasi (Pengamatan)	40
3.6.2 Wawancara	40
3.6.3 Dokumentasi	40
3.6.4 Kuesioner	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1 Skala Pengukuran Instrumen	41
3.7.2 Instrumen	43
3.7.3 Uji Instrumen	46
3.7.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3.7.5 Analisis Korelasi.....	50
3.7.6 Regresi Linear Berganda	51
3.7.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.7.8 Uji Hipotesis	52
3.7.9 Analisis <i>SERVQUAL</i>	53
3.7.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1 Sejarah Berdirinya	58
4.1.2 Profil PT Pelindo Properti Indonesia	60
4.1.3 Bidang Usahanya	61
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	64

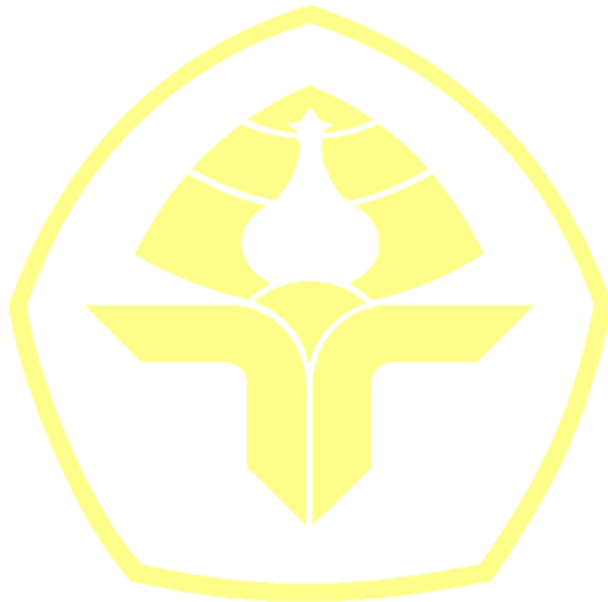
4.1.5	Bisnis Benoa Marina Bali	66
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	67
4.2.1	Karakteristik Responden.....	67
4.2.2	Hasil Pengujian Instrumen.....	69
4.2.3	Deskriptif Variabel	73
4.2.4	Analisis Korelasi.....	81
4.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.2.6	Analisis Koefisien Determinasi	88
4.2.7	Uji Hipotesis	89
4.2.8	Analisis <i>SERVQUAL</i>	93
4.2.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	100
4.2.10	Pembahasan	103
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	110
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	110
4.3.2	Implikasi Praktis	111
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN.....		

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan Yang Dikeluhkan Pelanggan	9
Tabel 2.1 Indikator Pertanyaan Dimensi <i>SERVQUAL</i>	19
Tabel 2.2 Indikator Pertanyaan Dimensi Kepuasan pelanggan	25
Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya	31
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian untuk Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 3.3 Peringkat Jawaban Kusiner	49
Tabel 3.4 Nilai Indeks Skor	50
Tabel 3.5 Interval Koefisien Analisis Korelasi	50
Tabel 3.6 Skala Likert	56
Tabel 4.1 Sejarah PT Pelindo Properti Indonesia	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	70
Tabel 4.3 Uji Validitas	70
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.5 Katagori Interval Skala Likert	74
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Variabel X	76
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Variabel Y	78
Tabel 4.8 Interval Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.9 Korelasi <i>Tangibles</i> (X1) Dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	81
Tabel 4.10 Korelasi <i>Reliability</i> (X2) Dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	82
Tabel 4.11 Korelasi <i>Resposiveness</i> (X3) Dengan Kepuasan Pelanggan(Y) ...	83
Tabel 4.12 Korelasi <i>Assurance</i> (X4) Dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Tabel 4.13 Korelasi <i>Empathy</i> (X5) Dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	85
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Detirminasi (R^2)	89
Tabel 4.16 Hasil Uji f	91
Tabel 4.17 Hasil Uji t	95

Tabel 4.18 Nilai Gap <i>SERVQUAL</i>	96
Tabel 4.19 Rangking Gap <i>SERVQUAL</i>	98
Tabel 4.20 Analisis Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.21 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	100



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

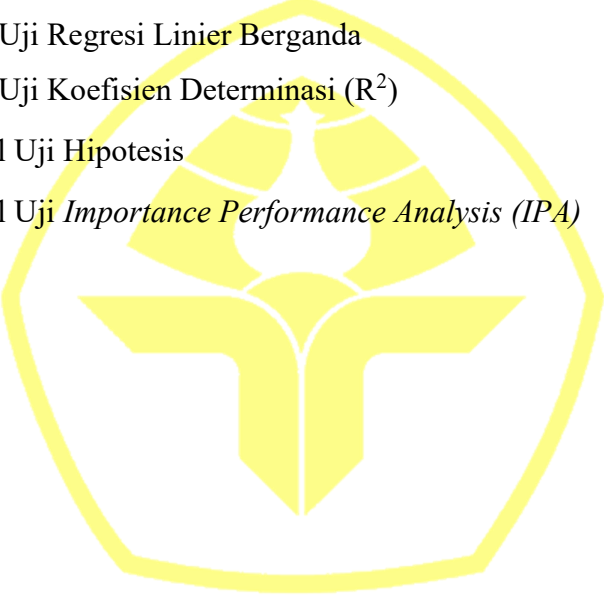
Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Kedatangan Kapal <i>Yacht</i> di Benoa Marina Bali...	8
Gambar 1. 2 Berita Acara Pencemaran Dermaga	10
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	35
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	57
Gambar 4. 1 Logo PT Pelindo Properti Indonesia	60
Gambar 4. 2 Bidang Usaha PT Pelindo Properti Indonesia	61
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Pelindo Properti Indonesia	64
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Benoa Marina Bali	65
Gambar 4. 5 IPA Matrik.....	101



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Barcode Kusioner Penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 7 Hasil Uji Korelasi
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Hasil Uji *Importance Performance Analysis (IPA)*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara geografis, Indonesia berada di antara 6° LU hingga 11° LS serta 92° BT hingga 142° BT, dan terdiri dari kurang lebih 17.504 pulau, baik besar maupun kecil. Wilayahnya didominasi oleh perairan dengan luas laut mencapai 5,9 juta km² serta garis pantai sepanjang 95.161 km. Kondisi tersebut menempatkan Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia sekaligus pemilik garis pantai terpanjang kedua setelah Kanada. (M. F. Arianto, 2020)

Sejak dahulu, Indonesia telah berperan sebagai pusat perdagangan dan jalur pelayaran strategis di Asia Tenggara, bahkan sejak era Kerajaan Majapahit pada abad ke-13 hingga ke-16. Keberadaan pelabuhan-pelabuhan penting seperti Batavia, Semarang, Surabaya, dan Makassar memperkuat posisi Indonesia sebagai penghubung perdagangan antara Eropa dan Asia. Peran tersebut juga tercermin dalam konstitusi Indonesia yang menegaskan kedudukannya sebagai negara kepulauan serta kedaulatan atas laut dan sumber daya alamnya. (Fardhal Virgiawan Ramadhan & Ade Chaerul, 2023)

Sebagai negara kepulauan dengan karakter maritim, Indonesia mempunyai peluang luas dalam pengembangan pariwisata, khususnya wisata bahari yang semakin diminati baik oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Terumbu karang yang indah menjadi bagian dari pesona alam bawah laut Indonesia, serta pantai-pantai eksotis menjadi daya tarik utama. Destinasi populer seperti Bali, Lombok, Raja Ampat, dan Pulau Komodo mencerminkan kekayaan alam serta

keanekaragaman hayati yang bernilai estetis, ekonomis, dan ekologis. Dengan potensi tersebut, Indonesia berkesempatan besar untuk menempatkan diri sebagai destinasi pariwisata unggulan di Asia Tenggara melalui pengelolaan yang berkelanjutan guna mendorong pertumbuhan sektor pariwisata.

Pariwisata saat ini menjadi salah satu penyumbang devisa utama sekaligus elemen kunci dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang mencapai 73,6 juta orang pada tahun 2024 semakin memperkuat peran tersebut. Selain itu, berdasarkan *Travel and Tourism Development Index 2021*, peringkat Indonesia meningkat dari posisi 40 ke 32 dunia, melampaui Malaysia dan Thailand. Pencapaian ini mencerminkan semakin kuatnya daya saing pariwisata Indonesia di kancah global.

Salah satu destinasi utama bagi wisatawan mancanegara di Indonesia yakni Pulau Bali, yang dikenal luas dengan sebutan Pulau Dewata, ini juga menjadi tujuan favorit wisatawan domestik maupun asing karena keindahan alam dan pesona budaya yang dimilikinya. Daya tarik pariwisata yang dimiliki Bali menjadikannya banyak dikunjungi oleh wisatawan yang tercatat sejak 2019 terakhir mencapai kurang lebih 6000 turis asing yang datang berwisata di Bali menurut Badan Pusat Statistik Bali, (2019). Dan meningkat pada tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 481.646.

Kunjungan kapal pesiar ke Indonesia mencapai sekitar 2.000 kunjungan per tahun, menempatkan Indonesia pada peringkat ke-7 di Asia sebagai negara dengan jumlah kedatangan kapal pesiar terbanyak, dengan Bali sebagai salah satu destinasi favorit. Sebagian wisatawan mancanegara yang datang menggunakan *tall ship*, *yacht*, atau *mini-cruise*. Meskipun berukuran kecil, kapal-kapal ini memberikan

nilai ekonomi tinggi karena mayoritas penumpangnya adalah wisatawan kelas atas dengan daya beli besar. Para wisatawan kerap meninggalkan kapal di pelabuhan wisata seperti Benoa, Batam, atau Raja Ampat, meskipun dikenakan biaya parkir tinggi, untuk kemudian kembali digunakan menjelajahi perairan nusantara.

Dalam menghadapi persaingan untuk menarik kunjungan wisatawan, Purwanti & Dewi (2014) menekankan bahwa pembangunan sarana dan prasarana menjadi prioritas utama. Sejalan dengan hal tersebut, diperlukan dukungan infrastruktur berupa pelabuhan kapal wisata yang dilengkapi fasilitas berstandar internasional, memadukan unsur budaya Indonesia, serta menyediakan area sandar yang memadai. Kehadiran fasilitas tersebut diharapkan dapat semakin memperbesar antusiasme turis mancanegara dalam melakukan kunjungan ke Indonesia.

Pelabuhan merupakan elemen vital dalam infrastruktur transportasi yang berfungsi sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi daerah, sebab menjadi bagian integral dari jaringan transportasi dan logistik (Zurkiyah & Asfiati, 2021). Dengan menyediakan jalur transportasi laut untuk menghubungkan berbagai wilayah, pelabuhan memiliki fungsi strategis dalam menunjang perkembangan pariwisata, khususnya bagi wisatawan asing. Terletak di kawasan perairan seperti samudra, sungai, maupun danau, pelabuhan berperan sebagai tempat bersandar kapal serta sarana perpindahan barang dan penumpang. Selain itu, pelabuhan berfungsi sebagai gerbang utama dan penghubung antarwilayah, antarpulau, bahkan antarnegara, sehingga memberikan kontribusi signifikan bagi pertumbuhan ekonomi dan sektor pariwisata di daerah sekitarnya.

Untuk mendukung pengembangan pariwisata, khususnya di Bali, diperlukan fasilitas pendukung seperti Marina. Pelabuhan Marina akan membuka peluang bagi kapal-kapal *yacht* pribadi untuk bersandar, memberikan kenyamanan bagi wisatawan, serta meningkatkan daya tarik wisata bahari. Keberadaan fasilitas ini juga berperan penting dalam konektivitas antarpulau dan antarnegara, serta memperlancar transportasi laut yang mendukung pertumbuhan sektor pariwisata. Regulasi yang tepat dan dukungan infrastruktur yang memadai akan semakin memperkuat potensi wisata Indonesia khususnya di Bali.

Dalam sektor kepelabuhanan, Kualitas layanan yang maksimal merupakan determinan utama dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.. Pelanggan menilai pelayanan berdasarkan pengalaman yang mereka terima, sehingga kepuasan mereka berpengaruh langsung terhadap citra dan kinerja perusahaan. Pelayanan yang prima tidak hanya mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan serta memperkuat daya saing pelabuhan dalam industri jasa.

Kotler dan Armstrong (2003) menjelaskan Pelanggan yang memperoleh kepuasan umumnya memiliki kecenderungan untuk melakukan transaksi ulang serta membagikan pengalaman positif mereka kepada pihak lain terkait produk maupun jasa yang digunakan. Sementara itu, Tjiptono (2005) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan berperan penting dalam berbagai aspek, antara lain meningkatkan loyalitas, memperkuat reputasi perusahaan, menurunkan elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi di masa mendatang, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan.

Kualitas pelayanan diukur melalui persepsi pelanggan, yang muncul dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan objektif mengenai pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan sesuai harapan, maka dianggap memuaskan; jika melebihi harapan, maka dinilai unggul; dan jika di bawah harapan, maka dianggap buruk. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Fadillah dan Intisari Haryanti (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima.

Kualitas pelayanan yang memadai berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya pelanggan melakukan penilaian terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Parasuraman, 1990). Dengan demikian, penyedia jasa perlu memastikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan mampu melampaui ekspektasi pelanggan agar mereka tidak mengalami kekecewaan.

Secara umum, kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui pendekatan *SERVQUAL* (*service quality*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Model ini menekankan perbandingan antara dua aspek utama, yakni persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar diterima dan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Apabila kinerja pelayanan melampaui ekspektasi, maka dianggap bermutu, sedangkan jika berada di bawah harapan, maka dipersepsikan kurang berkualitas. Lebih lanjut, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi utama dalam *SERVQUAL*, yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan/keyakinan), dan (5) *Empathy* (empati).

Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas suatu jasa, karena berperan dalam membentuk persepsi pelanggan. Dengan demikian, perusahaan yang berupaya menjaga keberlangsungan usahanya, meraih keunggulan dalam persaingan, serta menarik minat pelanggan perlu secara berkesinambungan melakukan perbaikan pada kualitas layanan yang disediakan. Dengan menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, perusahaan mampu memperkuat reputasi serta meningkatkan kesetiaan pelanggan.

Temuan ini mendukung hasil studi literatur yang dilakukan oleh Raintung *et al.* (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas layanan menyumbang sebesar 56,3% dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, sementara 43,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian tersebut.

Menurut penelitian Mumtaza & Millanyani (2023), seluruh dimensi kualitas pelayanan “*Assurance, Reliability, Empathy, Resposiveness, dan Tangible*” memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di antara kelima dimensi tersebut, aspek *tangible* memberikan kontribusi paling dominan. Artinya, ketika *Urbans Travel* meningkatkan kualitas pada aspek *tangible*, maka tingkat kepuasan pelanggan berpotensi meningkat hingga 51,0%.

Menurut Alfajar *et al.* (2021), terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, yang tercermin dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,766. Temuan penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, analisis koefisien determinasi memperlihatkan

bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 58,7% terhadap variasi kepuasan pelanggan, sementara 41,3% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Menurut Lumempow *et al.* (2023), variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien regresi 0,124 terhadap kepuasan konsumen (Y). Uji statistik menunjukkan t hitung sebesar 1,887, lebih rendah daripada t tabel yang bernilai 1,983, dengan tingkat signifikansi 0,062, yaitu lebih besar dari 0,05. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan maupun positif terhadap kepuasan konsumen.

Wicaksono *et al.* (2022) melaporkan bahwa kualitas pelayanan tidak berperan secara signifikan dalam menentukan kepuasan konsumen. Namun demikian, kualitas produk terbukti memiliki pengaruh yang signifikan serta menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan konsumen.

Dengan merujuk pada studi-studi sebelumnya, penulis berfokus pada analisis untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di Benoa Marina Bali.

Dikutip dari tabloidmaritim.com bahwa Menteri-Menteri Pariwisata Indonesia, GPH Djatikusumo, Hamengkubuwono IX, Achmad Tahir, Soesilo Soedarman, Joop Ave, I Gede Ardika, Jero Wacik hingga Mari Elka Pangestu dan Arief Yahya berkeinginan untuk membangun pelabuhan marina dalam mendukung pariwisata bahari di Indonesia, khususnya Bali, melihat dari kunjungan wisatawan yang meningkat. Langkah awal dimulai dengan rencana mengembangkan Benoa Marina Bali. Benoa Marina Bali merupakan pelabuhan yang berada dibawah naungan PT Pelindo Properti Indonesia, adalah salah satu Badan Usaha Milik

Negara (BUMN) yang beroperasi di sektor kepelabuhanan. yang memiliki tanggung jawab dalam menerima sandar kapal *yacht*, dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan kapal selama sandar.

Pelabuhan Benoa Marina Bali mengalami pasang surut kunjungan kapal *yacht* yang sandar selama 5 tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari grafik dibawah ini menunjukkan bahwa pada tahun 2020 kunjungan kapal masih tinggi namun pada tahun 2021 sampai 2023 mengalami penurunan, Fenomena ini terjadi karena dampak pandemi COVID-19, dan pada tahun 2024 jumlah kunjungan mulai meningkat meskipun masih di bawah level kunjungan pada tahun 2020.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Kedatangan Kapal *Yacht* di Benoa Marina Bali

Sumber: Benoa Marina Bali

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Pelabuhan Benoa Marina Bali, terdapat pemilik kapal yang melakukan keluhan kepada Benoa Marina terkait dengan beberapa masalah, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Permasalahan Yang Dikeluhkan Pelanggan

Masalah-masalah yang sering terjadi di Benoa Marina Bali
Kebersihan area perairan <i>pontoon</i> , banyak sampah dan <i>liquid</i> yang mengenai <i>body</i> kapal.
Kurangnya alat pemadam kebakaran di <i>pontoon</i> dengan jarak 100 meter, hanya tersedia 1 alat pemadam kecil
Tidak adanya atap untuk parkir kendaraan sehingga kendaraan langsung terpapar sinar matahari
Keamanan tolong ditingkatkan, sehingga tidak ada orang lain masuk kedalam kapal kami
Pembukaan tutup <i>oil boom</i> yang cukup lama
Fasilitas yang kurang
<i>Staff</i> marina yang hanya duduk main hp
Adanya kebisingan dari restoran

Sumber: Observasi Lapangan Selama PKL di Benoa Marina Bali

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Benoa Marina Bali, ditemukan beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan. Permasalahan tersebut mencakup aspek kebersihan, keselamatan, kenyamanan, keamanan, pelayanan, dan ketenangan. Pelanggan mengeluhkan kondisi area *pontoon* yang kotor akibat sampah dan cairan yang mencemari body kapal. Selain itu, fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran masih belum memadai, karena hanya tersedia satu unit kecil untuk area yang cukup luas.

Fasilitas penunjang lainnya, seperti area parkir yang tidak memiliki atap, turut menjadi perhatian karena kendaraan pelanggan terpapar langsung sinar matahari. Dari segi keamanan, pelanggan menyampaikan kekhawatiran mengenai akses orang asing yang masih dapat memasuki kapal mereka. Prosedur operasional seperti pembukaan dan penutupan *oil boom* juga dinilai lambat. Di sisi lain, kurangnya fasilitas umum dan sikap petugas marina yang tidak responsif (terlihat

lebih sering bermain ponsel) menambah ketidakpuasan pelanggan. Suara bising dari area restoran juga dianggap mengganggu kenyamanan lingkungan marina.



Gambar 1. 2 Berita Acara Pencemaran Dermaga

Sumber: Benoa Marina Bali

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Benoa Marina Bali. Melalui penelitian ini diharapkan Benoa Marina Bali dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mengembalikan kepercayaan dan minat pelanggan, serta meningkatkan kembali jumlah kedatangan kapal di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah kualitas *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali?
- b. Apakah kualitas *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali?
- c. Apakah kualitas *Resposiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali?
- d. Apakah kualitas *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali?
- e. Apakah kualitas *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali?
- f. Dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Benoa Marina Bali?

1.3 Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui dampak kualitas *Tangible* terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali.
- b. Untuk mengetahui dampak kualitas *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali.
- c. Untuk mengetahui dampak kualitas *Resposiveness* terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali.
- d. Untuk mengetahui dampak kualitas *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali.

- e. Untuk mengetahui dampak kualitas *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali.
- f. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Benoa Marina Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Memberikan kontribusi dalam memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.
- b. Menjadi sumbangan pemikiran serta bahan referensi yang dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian sejenis di masa mendatang.
- c. Diharapkan dapat menambah wawasan bagi kalangan akademisi (mahasiswa) maupun masyarakat umum, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan mengenai bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Benoa Marina dapat lebih memahami kebutuhan serta harapan pelanggan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b. Bagi manajemen perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi geografis serta kebutuhan

pemilik kapal maupun agen, sehingga dapat menjadi dasar dalam membentuk kualitas pelayanan yang sesuai.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut adalah rangkaian penulisan penelitian ini yang menjelaskan secara umum isi dari setiap bagian penelitian:

- 1.5.1 Bagian awal mencakup halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman pernyataan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.
- 1.5.2 Bagian inti mencakup lima bab yang merangkum inti dari penelitian, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori – teori yang berhubungan dengan topik yang diambil, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian, sistematika penulisan penelitian, teknik analisis data, uji instrumen dan uji asumsi klasik.

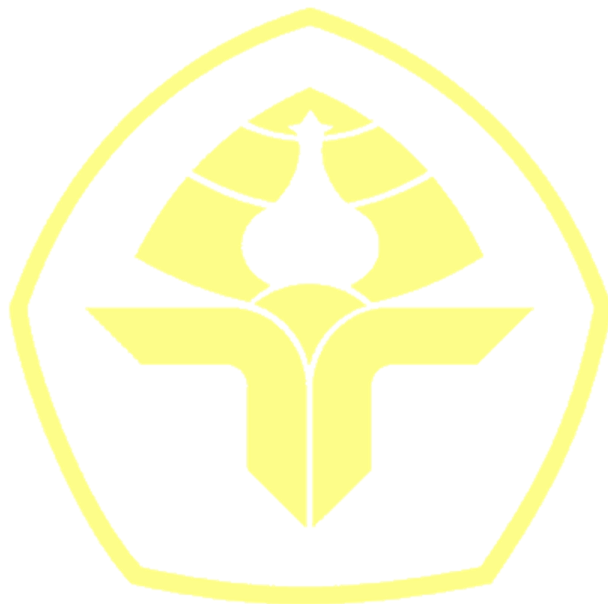
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas gambaran umum khalayak sasaran, hasil analisis dan pembahasan, implikasi hasil analisis dan implikasi penelitian.

BAB IV: PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dan saran – saran.

1.5.3 Bagian akhir terdiri dari daftar Pustaka dan lampiran.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan mengenai dampak kualitas pelayanan, yang diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL* (*Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), terhadap kepuasan pelanggan di Benoa Marina Bali menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Tangible* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Benoa Marina Bali. Artinya, semakin baik bukti fisik pelayanan seperti kebersihan, fasilitas, dan penampilan staf, maka kepuasan pelanggan di Benoa Marina Bali juga akan semakin meningkat.
- b. *Reliability* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Benoa Marina Bali. Artinya, semakin tinggi keandalan pelayanan seperti ketepatan waktu dan konsistensi prosedur, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
- c. *Resposiveness* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Benoa Marina Bali. Artinya, semakin cepat dan sigap staf marina dalam merespon kebutuhan dan keluhan pelanggan, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
- d. *Assurance* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Benoa Marina Bali. Artinya, semakin tinggi jaminan pelayanan seperti rasa aman, kompetensi staf, serta keramahan, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

- e. *Empathy* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Benoa Marina Bali. Artinya, semakin tinggi tingkat kepedulian dan perhatian staf terhadap kebutuhan pelanggan secara personal, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
- f. Kualitas pelayanan (X1–X5) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Benoa Marina Bali. Artinya, semakin baik keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yang mencakup *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Dari kelima dimensi tersebut, *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang telah dirumuskan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

a. Perawatan Fasilitas dan Area Marina

Manajemen Benoa Marina Bali perlu menyusun jadwal rutin pemeriksaan dan pemeliharaan fasilitas fisik seperti pedestal, koneksi listrik, tempat sampah, toilet, pontoon, dan lounge. Setiap kerusakan harus dicatat dalam logbook pemeliharaan, dengan batas waktu perbaikan maksimal 2 x 24 jam agar sesuai dengan standar marina internasional.

b. Kedisiplinan Proses Layanan

Diperlukan SOP pelayanan sandar kapal yang lebih ketat dengan standar waktu yang jelas mulai dari pendaftaran sandar, pengisian formulir,

hingga penghubungan listrik dan air. Setiap departemen wajib menggunakan sistem pencatatan terintegrasi (checklist harian) untuk memastikan tidak ada keterlambatan, serta seluruh keluhan pelanggan ditangani maksimal dalam 1 x 24 jam.

c. Kecepatan dan Kehadiran Staf

Staf pelayanan diwajibkan melakukan patroli rutin di area pontoon pada jam-jam sibuk (jam kedatangan dan keberangkatan kapal) sehingga dapat merespons permintaan pelanggan secara langsung. Waktu tunggu maksimal pelayanan harus ditetapkan (misalnya tidak lebih dari 10 menit sejak permintaan diajukan).

d. Keamanan dan Kompetensi Staf

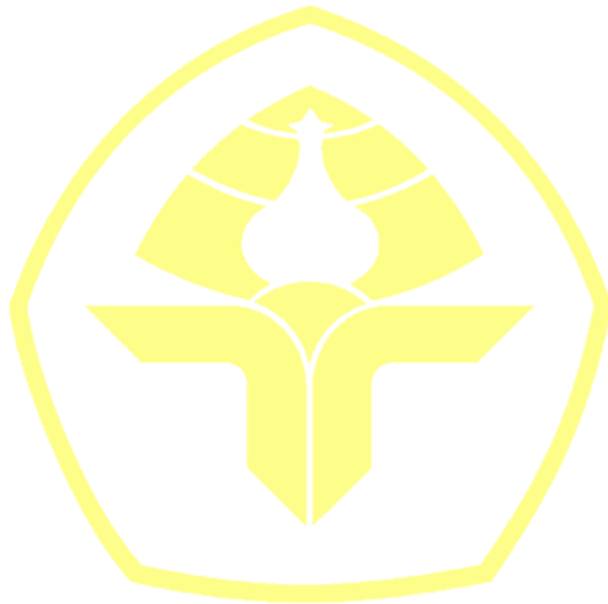
Manajemen perlu memastikan keamanan kapal dengan pengawasan CCTV, patroli keamanan terjadwal, serta sistem laporan insiden yang terdokumentasi. Selain itu, staf teknis dan operasional harus mengikuti pelatihan rutin minimal setiap 6 bulan sekali mengenai keterampilan teknis (electrical, docking, safety) dan etika pelayanan profesional.

4.4 Pelayanan Ramah dan Empati

Setiap staf frontliner wajib mengikuti pelatihan komunikasi dan soft skill agar mampu memberikan salam standar, menawarkan bantuan secara proaktif, serta menyelesaikan keluhan dengan sikap sopan. Evaluasi kepuasan pelanggan terkait keramahan staf dapat dilakukan setiap triwulan melalui kuesioner singkat di area marina.

5 Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)*, atribut “kecepatan pelayanan kapal sandar” yang berada di Kuadran I harus menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, Benoa Marina perlu menambah jumlah staf operasional pada jam sibuk, menggunakan sistem radio/HT untuk koordinasi cepat antar petugas, serta menetapkan target waktu maksimal untuk setiap tahapan pelayanan kapal sandar.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abi, M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Empathy* dan *Resposiveness*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Express Cabang Parepare. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 1(2), 29-37.
<https://doi.org/10.46306/jiab.v1i2.15>
- Alamry, M. S., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(2).
<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/287>
- Alfajar, F., Mustainah, M., Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50. <http://ojs.upr.ac.id/index.php/ampul/article/view/2895>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel *Service quality*: The Impact of *Service quality* on *Customer Satisfaction* in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 1-11.
<https://doi.org/10.22161/ijeem.5.3.1>
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of *Service quality* on the *Customer Satisfaction*: Case Study at Online Meeting Platforms. *International*

Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM), 5(2), 65-77.

<https://doi.org/10.22161/ijeem.5.2.7>

Arianto, M. F. (2020). Potensi Wilayah Pesisir di Negara Indonesia. *Jurnal Geografi*, 20(20), 1–7.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jg/article/view/39294>

Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen, & Perpajakan (JAMPER)*, 6(2), 143–154.

<https://doi.org/10.24964/jamper.v6i2.607>

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). The effect of *service quality* on *Customer Satisfaction* in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116.

<https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>

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. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>

Fardhal Virgiawan Ramadhan, & Chaerul, A. (2023). Peluang dan Tantangan Indonesia Menuju Poros Maritim Dunia: Perspektif Politik Internasional.

TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora, 1(3), 262–272. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v1i3.460>

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen* (Edisi 5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *MATRIK. Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*. <https://doi.org/10.33538/jmtip.v20i1.2115>

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.

Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Erlangga.

Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X

Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.

<http://journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/view/6085>

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.

<https://doi.org/10.30873/jaba.v1i2.607>

Lumempow, R. K., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Bel Hotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1-11.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/45906>

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. <https://doi.org/10.2307/1250493>

Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O. O., Iwu, C. G., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between *service quality* and *Customer Satisfaction* in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 584-593.

<https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.61>

Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645-1661.

<https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>

- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 1–12. <http://ojs.stie-paradigma.ac.id/index.php/Jurnal/article/view/178>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. Free Press.
- Pratiwi, N., Nurdin, N., Rizal, Y., & Rusman, T. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy*) dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JEE (Jurnal Edukasi Ekobis)*, 6(9). <https://doi.org/10.24235/jee.v6i9.3490>
- Pratiwi, R. A., Yuliani, D. H., & Rony, S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 1-13. <https://ejurnal.polsri.ac.id/index.php/jmbk/article/view/1004>
- PT Pelindo Properti Indonesia. (n.d.). *About Us*. <https://pelindoplace.com/id/about/ppi>
- PT Pelindo Properti Indonesia. (n.d.). *Business Line*. <https://pelindoplace.com/id/about/business-line>
- Purwanti, N. D., & Dewi, R. M. (2014). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan terhadap pendapatan asli daerah kabupaten mojokerto tahun 2006-2013. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya*, 2(3), 1–12.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-ekonomi/article/view/8197>

Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, 2(2), 140–145.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36427>

Riduwan. (2012). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.

Sirajuddin, S., Rauf, S., & Nursalim, N. (2020). Asupan Zat Besi Berkorelasi Dengan Kejadian Stunting Balita Di Kecamatan Maros Baru. *Gizi Indonesia*, 43(2), 109-118.

<https://doi.org/10.36423/giziindonesia.v43i2.463>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Tabloid Maritim. (2017, Februari 27). *Marina Benoa Pada Awalnya*.

<https://tabloidmaritim.com/2017/02/27/marina-benoa-pada-awalnya-1/>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.

Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.

Value, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.36490/value.v2i2.220>

Zurkiyah, & Asfiati, S. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan

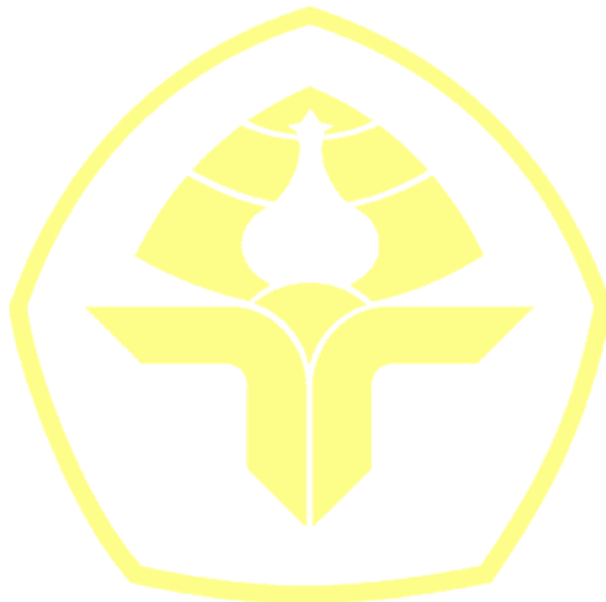
Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara.

Semnastek

Uisu,

248–252.

<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/semnastek/article/view/5879>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI