

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA CABANG BENOA**



**Oleh  
NI PUTU RADHA SAVITRI MAHESWARI PUTRI  
NIM 2115744050**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA CABANG BENOA**



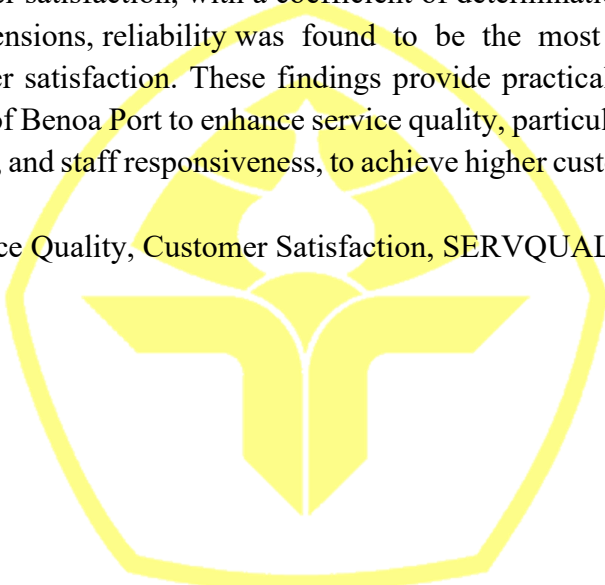
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## ***ABSTRACT***

This study aims to analyze the influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara, Benoa Branch. Service Quality was measured using the five dimensions of Service Quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative research method was employed, utilizing a survey of 100 respondents consisting of domestic and international ship passengers at Benoa Port. Data was collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression and hypothesis testing (t-test and F-test). The results indicate that all five dimensions of service quality have a positive and significant partial effect on customer satisfaction. Simultaneously, these dimensions also significantly influence customer satisfaction, with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 73.9%. Among the dimensions, reliability was found to be the most dominant factor affecting customer satisfaction. These findings provide practical implications for the management of Benoa Port to enhance service quality, particularly in reliability, physical facilities, and staff responsiveness, to achieve higher customer satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Benoa Port.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....                        | iii  |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                    | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA .....                    | v    |
| ABSTRACT.....                                                  | vi   |
| PRAKATA.....                                                   | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                                | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xiii |
| DAFTAR TABEL.....                                              | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                           | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                        | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                               | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                       | 7    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                    | 8    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                   | 8    |
| 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....                               | 8    |
| 1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....                             | 8    |
| 1.4.3 Manfaat Akademisi .....                                  | 8    |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                                | 9    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                   | 11   |
| 2.1 Telaah Teori .....                                         | 11   |
| 2.1.1 Manajemen Pelayanan.....                                 | 11   |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....       | 14   |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> )..... | 21   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                 | 26   |
| 2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....                            | 29   |
| 2.4 Hipotesis .....                                            | 29   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                 | 33   |
| 3.1 Tempat Penelitian .....                                    | 33   |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                                   | 33   |

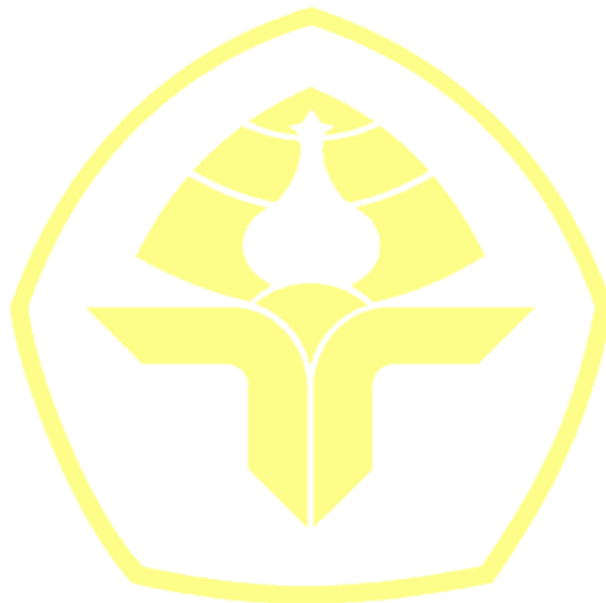
|                                   |                                         |    |
|-----------------------------------|-----------------------------------------|----|
| 3.2.1                             | Populasi .....                          | 33 |
| 3.2.2                             | Sampel .....                            | 34 |
| 3.2.3                             | Teknik Pengambilan Sampel .....         | 35 |
| 3.3                               | Variabel Penelitian.....                | 35 |
| 3.3.1                             | Skala Pengukuran.....                   | 38 |
| 3.4                               | Sumber Data.....                        | 39 |
| 3.5                               | Jenis Penelitian.....                   | 40 |
| 3.6                               | Metode Pengumpulan Data.....            | 40 |
| 3.7                               | Teknik Analisis Data.....               | 41 |
| 3.7.1                             | Uji Instrumen Penelitian.....           | 41 |
| 3.7.2                             | Uji Asumsi Klasik.....                  | 42 |
| 3.7.3                             | Analisis Data Statistik Deskriptif..... | 44 |
| 3.7.4                             | Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 45 |
| 3.7.5                             | Analisis Determinasi.....               | 45 |
| 3.7.6                             | Uji Hipotesis .....                     | 45 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |                                         | 48 |
| 4.1                               | Gambaran Umum Perusahaan.....           | 48 |
| 4.1.1                             | Sejarah Perusahaan .....                | 48 |
| 4.1.2                             | Visi dan Misi Perusahaan .....          | 50 |
| 4.1.3                             | Bidang Usaha.....                       | 50 |
| 4.1.4                             | Lokasi Perusahaan .....                 | 51 |
| 4.1.5                             | Struktur Organisasi .....               | 51 |
| 4.2                               | Hasil Analisis dan Pembahasan .....     | 51 |
| 4.2.1                             | Uji Instrumen Penelitian .....          | 51 |
| 4.2.2                             | Karakteristik Responden.....            | 54 |
| 4.2.3                             | Uji Asumsi Klasik.....                  | 57 |
| 4.2.4                             | Analisis Data Statistik Deskriptif..... | 61 |
| 4.2.5                             | Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 57 |
| 4.2.6                             | Analisis Determinasi.....               | 70 |
| 4.2.7                             | Uji Hipotesis .....                     | 70 |

|                                |                                                                                 |    |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3                            | Pembahasan Hasil Penelitian .....                                               | 74 |
| 4.3.1                          | Pengaruh Tangibles terhadap Customer Satisfaction .....                         | 74 |
| 4.3.3                          | Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Satisfaction .....                    | 75 |
| 4.3.4                          | Pengaruh Assurance terhadap Customer Satisfaction.....                          | 75 |
| 4.3.5                          | Pengaruh Emphaty terhadap Customer Satisfaction.....                            | 76 |
| 4.3.6                          | Pengaruh Service Quality (Servqual) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 76 |
| 4.4                            | Implikasi Hasil Penelitian.....                                                 | 76 |
| 4.4.1                          | Implikasi Teoritis.....                                                         | 76 |
| 4.4.2                          | Implikasi Praktis.....                                                          | 78 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... |                                                                                 | 80 |
| 5.1                            | Simpulan .....                                                                  | 80 |
| 5.2                            | Saran .....                                                                     | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA .....           |                                                                                 | 83 |

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....                             | 32 |
| Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....                                  | 33 |
| Gambar 4.1 Sejarah PT Pelabuhan Indonesia (Persero).....              | 49 |
| Gambar 4.2 Bidang Usaha PT Pelabuhan Indonesia (Persero).....         | 50 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) ..... | 51 |
| Gambar 4.4 Grafik Histogram Uji Normalitas.....                       | 58 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji P-Plot .....                                     | 58 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

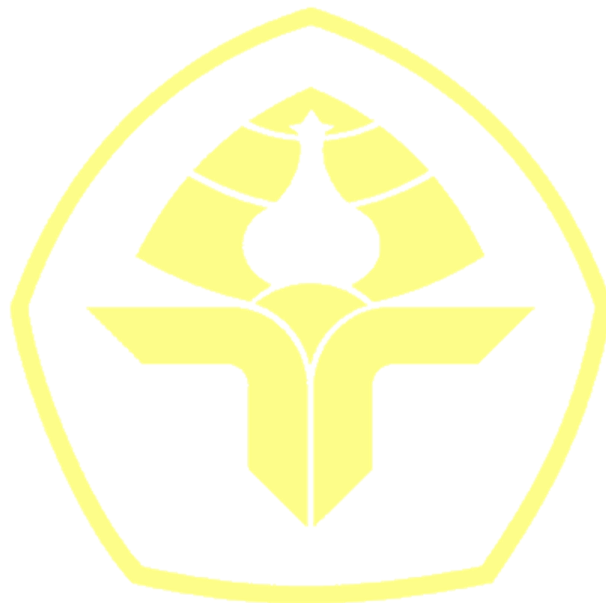
## DAFTAR TABEL

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Domestik dan Internasional Pelabuhan Benoa Tahun 2024.....   | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                    | 26 |
| Tabel 3.1 Skala Likert.....                                                             | 38 |
| Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Instrumen Penelitian .....                               | 36 |
| Tabel 4.1 Timeline Sejarah PT Pelabuhan Indonesia (Persero).....                        | 48 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....                                                      | 52 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                   | 54 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 55 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                 | 56 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Perjalanan.....                     | 56 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....                                                    | 57 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                             | 59 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                           | 60 |
| Tabel 4.10 Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden.....                         | 61 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Tangibles</i> .....             | 62 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Reliability</i> .....           | 63 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Responsiveness</i> . ....       | 64 |
| Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Assurance</i> .....             | 66 |
| Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Emphaty</i> . ....              | 67 |
| Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 68 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                                 | 69 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Determinasi .....                                             | 70 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t.....                                                             | 72 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji F.....                                                             | 74 |

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 85  |
| Lampiran 2 Hasil Tabulasi.....       | 90  |
| Lampiran 3 Hasil Tabulasi.....       | 91  |
| Lampiran 4 Hasil SPSS Uji t.....     | 99  |
| Lampiran 5 r tabel.....              | 100 |
| Lampiran 6 t tabel.....              | 101 |
| Lampiran 7 F tabel.....              | 102 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan global yang bergerak cepat telah menempatkan sektor pariwisata sebagai penggerak utama perekonomian nasional, dengan Bali sebagai primadona yang terus mengukuhkan posisinya di kancah internasional. Posisi strategis Bali dalam peta pariwisata global juga diperkuat oleh pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara yang mencapai 5,3 juta pada 2023, meningkat 47% dibandingkan tahun sebelumnya (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2024). Perkembangan pesat ini telah menciptakan efek berganda bagi perekonomian, mulai dari penciptaan lapangan kerja, perbaikan infrastruktur, hingga peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, lonjakan kunjungan wisatawan telah memicu kebutuhan mendesak akan pengembangan infrastruktur transportasi yang memadai, di mana Pelabuhan Benoa memainkan peran krusial sebagai *gateway* utama. Sektor transportasi tidak hanya memperluas distribusi barang dan jasa, tetapi juga mendukung efisiensi industri melalui pola spesialisasi yang menciptakan konsentrasi aktivitas ekonomi suatu fenomena yang dikenal sebagai "*Economies of Scale*" dan "*Agglomeration Economics*" Jinca dalam Pangestu dkk. (2023).

Dengan Pelabuhan Benoa sebagai penggerak utama melalui perannya dalam mendukung konektivitas logistik dan pariwisata berkelanjutan. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2025), transportasi laut menjadi sarana pendukung yang menghubungkan Pulau Bali dengan pulau lainnya yang ditopang oleh 12 pelabuhan yang tersebar di Provinsi Bali. Jumlah kapal laut yang meninggalkan Provinsi Bali di Januari 2025 sejumlah 12.008 kapal, meningkat 43,19% dibanding 8.386 kapal yang berangkat pada Desember 2024. Pada Januari 2025, tercatat 558.924 penumpang meninggalkan pelabuhan Bali, meningkat 54,24% dibanding 362.365 penumpang yang berangkat di bulan sebelumnya. Hal ini menyatakan bahwa peran pelabuhan tentunya sangat penting dalam mendukung sistem transportasi dalam menghubungkan antar wilayah atau negara. Salah satu pelabuhan terbesar yang terdapat di provinsi Bali yaitu Pelabuhan Benoa.

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa ialah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai tujuan beserta peran selaku pelaksana serta pendukung kebijakan pemerintah, terutama dalam sektor perekonomian dan pembangunan melalui penyediaan layanan jasa pelabuhan. Selain itu, perusahaan ini juga bertujuan untuk memberikan manfaat dalam bentuk penyediaan usaha dan jasa kepelabuhanan, serta kegiatan lain yang mendukung peningkatan kualitas jasa dan layanan pelabuhan. Berbeda dengan beberapa pelabuhan lainnya, Pelabuhan Benoa saat ini melayani pelayaran dalam negeri dan juga pelayaran internasional. Selain itu, melayani jasa kepelabuhanan dan non kepelabuhanan. Adapun jasa kepelabuhanan yang ditawarkan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra mencakup pelayanan jasa

barang (dermaga, gudang, dan lapangan penumpukan), pelayanan jasa kapal (pandu, tunda, dan tambat), rupa-rupa usaha (pas pelabuhan, pelayanan jasa air dan listrik), embarkasi dan debarkasi penumpang domestik ataupun penumpang internasional, beserta properti (sewa lahan). Menurut Suparman dalam Darangeng & Kamariah (2020) layanan jasa barang mencakup proses muat dan bongkar peti kemas dari kapal ke lapangan penumpukan, serta dari lapangan penumpukan kembali ke kapal. Sementara itu, layanan jasa untuk kapal mencakup semua kegiatan operasional kapal dari saat masuk hingga pengguna jasa keluar dari pelabuhan. Pelayanan kapal meliputi penyediaan berbagai jasa, seperti pandu (*pilotage*), labuh (*anchorage service*), tambat, tunda, dan penyediaan air bersih. Pemerintah menyediakan jasa layanan labuh guna menjamin kapal bisa berlabuh dengan aman ketika menunggu pelayanan. Tujuan jasa pandu yakni guna mengarahkan kapal ketika menuju dermaga ataupun area pelabuhan saat memasuki alur pelayaran. Jasa tunda membantu mengikat beserta melepaskan tali kapal yang sedang bergerak ketika bertolak ataupun berlabuh, sementara jasa tambat memastikan keamanan teknis saat kapal bertambat. Pelayanan kapal yang mencakup berbagai aspek sangat penting untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan kapal yang beroperasi di pelabuhan.

Dengan meningkatnya kunjungan kapal pesiar, kapal domestik, kapal niaga, dan Kapal Republik Indonesia (KRI) yang sedang beroperasi, kebutuhan akan pelayanan yang optimal di pelabuhan menjadi semakin mendesak. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan peningkatan jumlah kunjungan, tetapi juga dengan harapan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para penumpang dan

pengguna jasa lainnya. Untuk menunjang kegiatan tersebut, PT Pelindo Sub Regional Bali Nusra telah meluncurkan program peningkatan pelayanan di Pelabuhan Benoa, yang tercantum dalam Keputusan Pimpinan (KP) Nomor 792 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pelabuhan Benoa. Program ini bertujuan untuk mengoptimalkan fasilitas penumpang kapal cruise serta sarana pendukung pelabuhan, sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisata dari mancanegara. Dalam beberapa tahun terakhir, terutama setelah berakhirnya pandemi Covid-19, Pelabuhan Benoa mulai menunjukkan tanda-tanda pemulihan yang signifikan. Peningkatan jumlah kunjungan kapal domestik dan internasional yang membawa banyak penumpang menjadi indikator positif bagi sektor pariwisata di Bali. Dengan adanya program peningkatan pelayanan ini, diharapkan Pelabuhan Benoa tidak hanya mampu menangani arus kedatangan yang semakin meningkat, tetapi juga bisa menghadirkan layanan yang lebih baik sekaligus efisien.

**Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Domestik dan Internasional Pelabuhan Benoa Tahun 2024**

| Bulan                   | Domestik       | Internasional | Total Penumpang |
|-------------------------|----------------|---------------|-----------------|
| Januari                 | 13.936         | 8.911         | 22.847          |
| Februari                | 4.964          | 8.959         | 13.923          |
| Maret                   | 4.972          | 11.279        | 16.251          |
| April                   | 4.668          | 3.204         | 7.872           |
| Mei                     | 7.505          | 92            | 7.598           |
| Juni                    | 11.553         | 80            | 11.633          |
| Juli                    | 20.362         | 67            | 20.429          |
| Agustus                 | 6.138          | 6.000         | 12.138          |
| September               | 8.540          | 2.070         | 10.610          |
| Oktober                 | 20.661         | 5.477         | 26.138          |
| November                | 11.600         | 2.531         | 14.131          |
| Desember                | 12.839         | 5.673         | 18.512          |
| <b>Jumlah Penumpang</b> | <b>127.738</b> | <b>54.344</b> | <b>182.082</b>  |

Sumber: *Database Pelabuhan Benoa Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan jumlah penumpang domestik dan internasional pada tahun 2024 mencapai 182.082 ribu orang. Seiring dengan meningkatnya volume kunjungan wisatawan melalui jalur laut, Pelabuhan Benoa dituntut untuk terus eksis, bersaing, dan bertahan secara berkelanjutan dengan memperhatikan segala hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Alhasil, perusahaan haruslah terus berupaya untuk menghadirkan kinerja beserta pelayanan yang optimal guna memuaskan pengguna jasanya. Salah satu aspek yang harus menjadi fokus utama adalah kualitas pemberian layanan ke pelanggan. Kapasitas perusahaan untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan termasuk faktor utama kesuksesannya. Tingginya kualitas layanan dapat meningkatkan efisiensi penurunan dan kenaikan penumpang, dan meminimalisir biaya operasional bagi pengguna jasa. Setiap industri, termasuk sektor transportasi laut, harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, karena hal ini bisa memengaruhi tingkatan kepuasan pelanggan terhadap jasa transportasi yang mereka gunakan (Fitriani dkk., 2024).

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Leonardo (2020) tingkatan layanan yang ditawarkan perusahaan ke konsumen supaya berhasil memenuhi harapan mereka disebut kualitas layanan. Sedangkan menurut Kasmir dalam Mamangkey dkk. (2019) kualitas pelayanan ialah pemberian layanan oleh perusahaan ke konsumen dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kapasitas perusahaan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi sangatlah krusial bagi keberlangsungan ataupun kesuksesannya di era persaingan yang kian ketat. Khususnya di sektor pelayanan publik, seperti Pelabuhan Benoa yang berperan

krusial guna menunjang aktivitas transportasi laut. Pelabuhan ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai pintu gerbang bagi wisatawan yang datang dan pergi dari pulau Bali.

Keberadaan pelabuhan ini tentunya sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesan positif dan mendorong keinginan untuk membeli ulang, membangun loyalitas pelanggan, beserta menyebarkan rekomendasi dari satu individu ke individu lainnya. Rasa puas yang dialami pelanggan termasuk faktor kunci yang haruslah diperhitungkan oleh perusahaan, dikarenakan pelanggan adalah alasan utama keberlangsungan dan eksistensi perusahaan tersebut. Produk dan jasa berkualitas memegang peranan penting dalam semua aktivitas di pelabuhan, yang tujuannya guna menghadirkan keamanan, kenyamanan, beserta pengalaman positif bagi para penumpang, beserta mempertahankan reputasi positif Pelabuhan Benoa selaku pintu masuk utama menuju Bali bagi kapal domestik ataupun internasional yang hendak berkunjung (Prisita dkk., 2024).

Dari pengamatan yang penulis lakukan di Pelabuhan Benoa, terlihat beberapa permasalahan operasional teridentifikasi yang berpotensi mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan penumpang. Pertama, terdapat kekurangan staf di area pemindaian X-ray penumpang. Kedua, kondisi area terminal penumpang kurang kondusif, terutama saat kedatangan kapal pesiar dengan jumlah penumpang besar. Ketiga, ketersediaan fasilitas penunjang seperti stan makanan dan minuman di area terminal masih terbatas.

Adapun penelitian sebelumnya terkait kualitas pelayanan di Pelabuhan Benoa

seperti yang dilaksanakan oleh Prisita dkk. (2024) yang mengkaji mengenai kualitas pelayanan sistem X-Ray pada PT Pelindo Cabang Benoa ditemukan bahwa adanya gap antara persepsi dan harapan yang menunjukkan kualitas pelayanan sistem X-ray yang diberikan belum sempurna. Menurut latar belakang permasalahan tersebut, penulis merasa berminat untuk melaksanakan penelitian yang lebih mendalam terkait penyediaan layanan oleh Pelabuhan Benoa, alhasil dilaksanakan penelitian berjudul **“Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa”**. Tujuan dari penelitian ini yakni guna menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, guna mendukung pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan yang lebih baik di tengah persaingan industri pelabuhan yang kian ketat. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menyajikan gambaran yang jelas terkait pengaruh antara kualitas layanan beserta kepuasan pelanggan, serta dapat berkontribusi signifikan bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal domestik dan internasional pada Pelabuhan Benoa?
2. Apakah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal domestik dan internasional pada Pelabuhan Benoa?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal domestik dan internasional di Pelabuhan Benoa
2. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan terhadap *customer satisfaction* penumpang kapal domestik dan internasional di Pelabuhan Benoa.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Diyakini hasil penelitian ini bisa menghadirkan beberapa manfaat bagi manajemen, beserta karyawan untuk meningkatkan pelayanan, termasuk:

#### 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah wawasan mengenai *service quality* yang diterapkan pada PT Pelabuhan Indonesia Cabang Benoa yang belum diketahui sebelumnya. Serta sebagai sarana mengimplementasikan ilmu selama belajar di Politeknik Negeri Bali.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini akan membantu PT Pelabuhan Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan kepelabuhanan berdasarkan *service quality* yang berdampak terhadap kepuasan penumpang Pelabuhan Benoa. Hasil penelitian ini akan digunakan dalam pembuatan kebijakan yang akan datang.

#### 1.4.3 Manfaat Akademisi

Penelitian ini bisa dijadikan dasar untuk membandingkan sejauh mana teori kuliah dapat diterapkan untuk menganalisis penelitian tentang seberapa besar

pengaruh kualitas layanan kepelabuhanan terhadap kepuasan penumpang Pelabuhan Benoa. Penelitian ini juga diyakini bisa dijadikan sumber referensi bagi peneliti yang akan datang dan membantu kemajuan disiplin ilmu manajemen pemasaran.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut tersajikan pengurutan dalam menyusun penelitian:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalahnya, hal yang dituju dalam penelitian, beserta manfaat penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan sejumlah teori yang diterapkan untuk penelitian dibahas. Selain itu, penelitian terdahulu dimasukkan guna menunjang penelitian saat ini, sehingga peneliti dapat membuat hipotesa penelitian dan membuat kerangka penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan bahwasanya peneliti hendak menentukan informasi tentang tempat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, variabel penelitian, sumber dan jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

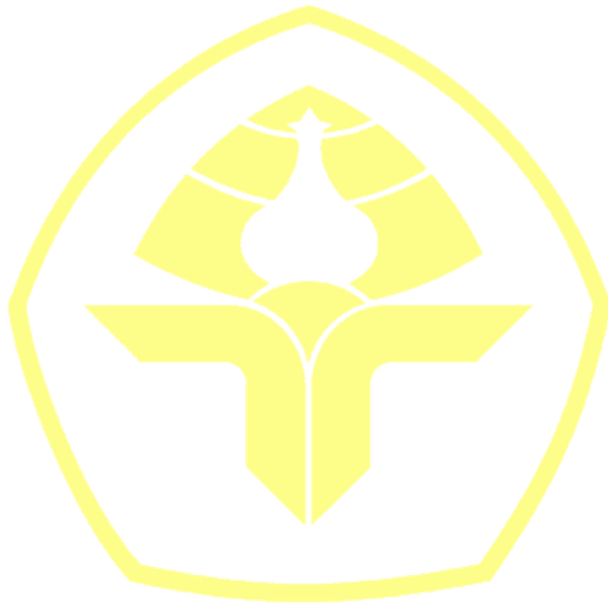
### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan terkait gambaran umum perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi perusahaan dari PT Pelabuhan

Indonesia (Persero) Cabang Benoa. Lalu berisi data mengenai hasil analisis beserta bahasan dari perolehan penelitian.

## **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini akan membahas hasil penelitian secara menyeluruh dan memberikan beberapa rekomendasi yang relevan untuk masalah yang dihadapi perusahaan saat ini.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Terdapat sejumlah hasil penelitian menurut rumusan permasalahan, temuan analisis, beserta pengujian hipotesis yang telah dibahas di bab sebelumnya:

1. *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *customer satisfaction* (Y) PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.
2. Hasil uji secara simultan variabel X yang mencakup *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.

#### 5.2 Saran

Sejumlah saran yang diperoleh dari hasil analisis dan temuan dalam penelitian ini ditujukan ke beragam pihak terkait, yakni peneliti, perusahaan, dan akademisi sebagai kontribusi yang konstruktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa.

### **1. Bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa**

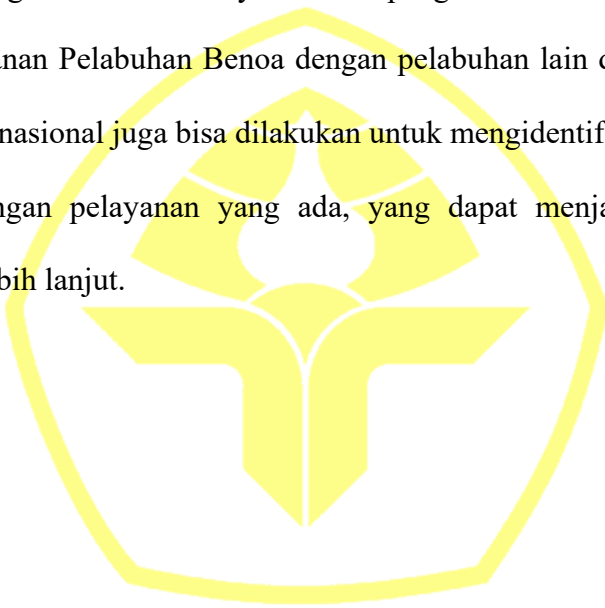
Berdasarkan hasil penelitian, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa perlu memperhatikan beberapa aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Salah satunya adalah penyampaian informasi yang disampaikan kepada penumpang harus lebih jelas dan akurat, yang bisa dicapai dengan menggunakan teknologi digital, seperti aplikasi pelabuhan atau papan informasi digital yang selalu terupdate. Fasilitas untuk penumpang rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, juga harus ditingkatkan dengan menambah jalur khusus dan area tunggu yang lebih nyaman. PT Pelabuhan Indonesia juga perlu memperbaiki sistem pengelolaan keluhan dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih banyak dan responsif terhadap keluhan penumpang, dan pemeliharaan fasilitas pelabuhan yang sudah baik harus terus dijaga dengan pemeriksaan rutin dan penambahan infrastruktur yang lebih ramah lingkungan.

### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini memberikan landasan untuk studi berikutnya dalam bidang manajemen pelayanan, khususnya dalam konteks pelabuhan dan transportasi laut. Akademisi bisa mengembangkan studi lanjutan yang meneliti sejumlah faktor lainnya yang berdampak pada kepuasan penumpang, termasuk kebijakan pemerintah ataupun regulasi maritim. Selain itu, kolaborasi dengan industri pelabuhan dan perusahaan terkait bisa menjadi peluang untuk mengimplementasikan teori-teori yang diajarkan di akademik langsung di lapangan, memberikan manfaat praktis bagi kedua pihak.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti dapat melanjutkan penelitian ini dengan memperluas ruang lingkupnya, seperti menambahkan variabel eksternal yang mempengaruhi kualitas layanan, contohnya faktor operasional pelabuhan yang melibatkan teknologi atau manajemen. Penelitian ini juga bisa diteruskan dengan menggunakan metodologi lain, seperti wawancara mendalam atau observasi langsung untuk mendapatkan gambaran lebih detail mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan di lapangan. Selain itu, perbandingan kualitas layanan Pelabuhan Benoa dengan pelabuhan lain di Indonesia atau bahkan internasional juga bisa dilakukan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan pelayanan yang ada, yang dapat menjadi acuan untuk perbaikan lebih lanjut.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024). *Statistik Transportasi Udara dan Laut Provinsi Bali 2023* (BPS Provinsi Bali, Ed.; Vol. 10). BPS Provinsi Bali.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). *BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI*.
- Darangeng, A. R., & Kamariah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1).
- Darwin, M., Mamondol, R., Sormin, A., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Media Sains Indonesia. [www.penerbit.medsan.co.id](http://www.penerbit.medsan.co.id)
- Fadhilaturrahmi, F., Purba, Y., Siahaan, K., & Purba, J. (2022). *TEKNIK UJI INSTRUMEN PENELITIAN PENDIDIKAN*.
- Fitriani, R., Fashandika, E., Putra, E., Nailah, H., Ma'ruf, M., & Permana, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Reguler terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelabuhan Bakauheni* (Vol. 7, Nomor 2).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jemmy, K. (2022). *Statistik Bisnis (Aplikasi Dengan Spss)*. Eureka Media Aksara.
- Leonardo, F. (2020). *ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)*.
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). *Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado*. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Dalam *TOI Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, Nomor 2).

- Pangestu, F. Y., Riorini, S. V., & Koswara, T. M. (2023). Pengaruh Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Tangibles Terhadap Customer Satisfaction Yang Di Moderatori Oleh Overall Service Quality Pada Layanan Logistik di Pelabuhan Tanjung Priuk Jakarta Utara. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i2.174>
- Prisita, Mirah, & Santanu. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray pada PT Pelindo Cabang Benoa*.
- Richadinata, K., Aristayudha, N., Rettobjaan, V., Widnyani, M., & Astitiani, L. (2024). *BUKU Manajemen Pemasaran\_ Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan* (S. Winarsu, Ed.). PT Media Pustaka Indo.
- Sari, E. D. K. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN ILMU SOSIAL (RESEARCH DESIGN QUANTITATIVE AND QUALITATIVE)* (E. D. K. Sari, Ed.; Pertama). PT. Pena Persada Kerta Utama Redaksi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV ALFABETA.
- Sugiyono, S. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (S. Sutopo, Ed.). ALFABETA. [www.cvalfabeta.com](http://www.cvalfabeta.com)
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi.