

Pelayanan Transportasi *Container* Untuk Ekspor Terhadap Kepuasan *Shipper* (Studi pada Jakarta Tanjung Priok Port Area)

Suwarjiyono
STIE Adhy Niaga Bekasi

Abstract: *In export activities, maritime transport using container is a very important mode of transportation. The mode is the most well-known facility which serves at port of Tanjung Priok, Jakarta. With regard to the claims for the container Services Manager at Jakarta's Tanjung Priok Port Area to create a service that can satisfy the quality exporters (shipper). For it is still important to answer "whether the perceived service provided on the services of transport container for export in Jakarta Tanjung Priok Port Area on the basis of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence may result in satisfaction of the shipper (the exporter)"? The purpose of this research is to analysis, examination and explains influence the services, based on dimensions reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence against customer satisfaction, and reviews and determine dimensions the services, which has important to increase customer satisfaction. The study is done at shipper that is active in 2010 and on Bugis road at Tanjung Priok Port Area as many as 122 companies. Meanwhile, samples this research is all member population, and put their manager deal directly with that activity as respondents. Data from the scattering instrument research analyzed using structural equation unified with software Lisrel 8.80. The results showed that service quality are reflected from the reliability in providing services, responsive service, the guarantee given in the process of customer service, empathy, as well as the availability of physical infrastructure and facilities which are able to increase the satisfaction of the transportation service users in Jakarta Tanjung Priok container Port Area. Interesting finding of this research is the dimension of the guarantee in providing services is the most important element in improving customer satisfaction on the transportation service of container for export in Jakarta Tanjung Priok Port Area. Furthermore, it can be informed from the result of this study that the insurance included in the quality of the service, the employee in their confidence in customers; security guarantees in the attitude of the transaction, polite in the service of employees and to provide services employees in knowledge is an important role in creating a service quality of excellence in transportation services container. These results indicated that the role of human resources is the key success in guarantee to produce quality of the service, which can improve the shipper satisfaction.*

Keywords: *services quality, satisfaction*

Abstrak: Dalam kegiatan ekspor, transportasi laut menggunakan kontainer merupakan mode yang sangat penting dari transportasi, dan sebagian besar ekspor Indonesia dijalani di pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. Berkenaan dengan klaim *Manager Services* kontainer di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Area untuk menciptakan layanan yang dapat memenuhi kualitas eksportir (pengirim). Untuk itu, penting untuk menjawab "apakah pelayanan yang dirasakan disediakan pada layanan transportasi kontainer untuk ekspor di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta didasarkan pada keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat menyebabkan kepuasan pengirim (eksportir)" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk analisis, pemeriksaan dan menjelaskan mempengaruhi layanan, berdasarkan dimensi reliabilitas, ketanggapan, asuransi, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan, dan ulasan dan menentukan dimensi pelayanan, yang memiliki kepentingan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pengirim yang aktif pada tahun 2010 dan di Jalan Bugis di Pelabuhan Tanjung Priok sebanyak 122 perusahaan. Sementara itu, sampel penelitian ini adalah seluruh anggota populasi, dan menempatkan kesepakatan manajer mereka langsung dengan kegiatan sebagai responden. Data dari penelitian instrumen hamburan dianalisis dengan menggunakan

Alamat Korespondensi:

Suwarjiyono, STIE Adhy Niaga Bekasi

persamaan struktural disatukan dengan software Lisrel 8.80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari keandalan dalam memberikan pelayanan, layanan responsif, jaminan yang diberikan dalam proses layanan pelanggan, empati, serta ketersediaan infrastruktur fisik dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan para pengguna transportasi jasa di Jakarta Tanjung Priok kontainer Pelabuhan. Temuan menarik dalam penelitian ini adalah dimensi jaminan dalam memberikan pelayanan adalah yang paling berfungsi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan transportasi kontainer untuk ekspor di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. Selanjutnya dapat diinformasikan dari hasil temuan ini bahwa asuransi termasuk dalam kualitas layanan, karyawan dalam keyakinan mereka dalam pelanggan, jaminan keamanan dalam sikap transaksi, sopan dalam pelayanan karyawan dan untuk menyediakan layanan karyawan dalam bidang pengetahuan adalah peran penting dalam menciptakan kualitas layanan prima dalam pelayanan transportasi kontainer. Hasil ini menunjukkan bahwa peran sumber daya manusia adalah kunci sukses dalam menjamin untuk menghasilkan kualitas layanan, yang dapat meningkatkan kepuasan pengirim.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, mempunyai 17.500 pulau dengan luas daratan 1.922.570 km², serta mempunyai perairan yang jauh lebih luas dibandingkan dengan daratan, yaitu seluas 3.257.483 km² Abubakar (2009). Kekayaan ini memungkinkan untuk tumbuh dan berkembangnya transportasi laut antar pulau bahkan antar benua. Transportasi laut merupakan tulang punggung perdagangan dunia, dan mendorong timbulnya globalisasi, dimana hampir 80 persen perdagangan dunia dilakukan melalui laut (*seaborne trade*), pada tahun 2007, telah mencapai 8,02 milyar ton (UNCTAD, 2007).

Perdagangan dunia berkembang melalui laut yang mendorong transportasi laut mengalami peningkatan. Fakta menunjukkan selama tahun 2007 mencapai 1,12 milyar dwt, sedangkan untuk kapal barang (*dry bulk carrier*) atau kapal yang mengangkut *container (container ship)* mencapai 222 juta dwt, (*United Nations Conference On Trade*, UNCTAD, 2007). Pada Januari 2008, tercatat 35 negara yang telah menguasai 95,35% pelayaran dunia, diantaranya negara Yunani, Jepang Jerman, China dan Norwegia dengan penguasaan *market share* sebesar 54,2%. *Shipping container* sebagai transportasi perdagangan dunia, pada bulan Mei tahun 2008 mencapai 11,3 juta TEUs, (UNCTAD, 2008). Berkembangnya perdagangan ini didorong oleh meningkatnya produk domestik *gross* dunia (*the world gross domestic product*), yaitu sebesar 3,8%, dimana Indonesia sebagai salah satu tempat asal barang-barang ekspor yang diperdagangkan ke Amerika, Eropa dan Asia Timur.

Di Indonesia, pelabuhan Tanjung Priok merupakan salah satu pelabuhan yang bertaraf internasional cenderung melayani *container-ship* dalam transportasi laut, karena memiliki beberapa keuntungan, yakni: cepat dalam bongkar-muat, aman dari kerusakan dan pencurian, lebih efisien, dan dapat untuk angkutan *door to door* (Suyono, 2007). Pada tahun 2012 rencana dilakukan secara langsung dari Indonesia, tanpa melalui Singapura dan hampir 90% pengangkutan-nya dilakukan melalui laut (Richard J. Lino, 2000).

Nilai ekspor non migas Indonesia diperkirakan tumbuh 10% menjadi US\$ 106 milyar tahun 2010 dibanding realisasi ekspor tahun 2009 sebesar US\$ 97 milyar, menyusul mulai pulihnya perekonomian global. Kenaikan harga komoditas primer juga turut mendongkrak nilai ekspor non migas tahun 2010, (Suara Pembaruan 11 Maret 2010, hal. 12). Indikator pemulihan ekspor non migas dan migas ditandai lonjakan tajam nilai ekspor Januari 2010, meningkat 50% menjadi US\$ 11,5 milyar dan sumbangan ekspor non migas adalah US\$ 9,2 milyar sendiri, atau tertinggi sepanjang sejarah ekspor Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPSP). Ekspor Indonesia 90% pengangkutannya dilakukan melalui kapal laut. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, lalu lintas kargo di pelabuhan Tanjung Priok berhasil dipertahankan pada angka 7% pertahun. Sementara tahun lalu, arus kargo mencapai 62 juta ton dengan 4 juta TEUs (*Twenty Equivalent Units container*) dan 18.000 pelayaran kapal (Richard J. Lino, 2000).

Target nilai ekspor dari sisi non minyak dan gas pada tahun 2010 bisa menyamai nilai ekspor non

migas pada tahun 2008 yang mencapai US\$ 107,8 miliar. Nilai ekspor nonmigas Indonesia pada tahun ini meningkat 47,61% dari nilai ekspor pada Januari 2009. Pada Januari 2009, nilai ekspor non-migas Indonesia sebesar US\$ 6,2 miliar. Sedangkan pada Januari 2010, nilai ekspor Indonesia mencapai US\$ 9,2 milyar. Rencana Pembangunan Jangka Menengah, pertumbuhan ekspor 2010 ditargetkan mencapai 7 hingga 8,5%. Jika target itu tercapai, maka nilai ekspor 2010 bisa mencapai sedikit di bawah nilai ekspor pada 2008. Namun, melihat nilai ekspor pada Januari, kelihatannya nilai ekspor 2010 bisa dicapai lebih tinggi bahkan menyamai kinerja 2008. Meski demikian, pemulihan kinerja ekspor sudah terjadi sejak akhir 2009. Untuk meningkatkan daya saing dilakukan dengan membuka pasar untuk produk ekspor unggulan daerah. Nilai ekspor pada Januari 2010 merupakan pencapaian tertinggi sepanjang sejarah, tidak pernah mencapai US\$ 11,5 miliar. Begitu juga nilai ekspor non migas yang tak pernah di atas US\$ 9 miliar.

Berkaitan dengan transportasi laut untuk produk-produk ekspor non migas di Indonesia umumnya menggunakan layanan *container*. Berbicara mengenai kualitas transportasi laut dengan *container* terkait dengan kualitas layanan pada Tanjung Priok *Port Area*, Jakarta. Tanjung Priok merupakan pelabuhan internasional terbesar di Indonesia, dimana sebagian besar kegiatan ekspor menggunakan layanan *container* dalam transportasi laut melalui pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. Sebagai moda transportasi yang strategis dalam pengiriman barang-barang atau ekspor ke luar negeri, perusahaan-perusahaan yang mengelola jasa tersebut pada Tanjung Priok *Port Area*, Jakarta perlu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak terjadi *claim* dari pihak *shipper* dan *consignee*, serta biaya-biaya tambahan lainnya.

Dalam konteks ekspor, pengirim barang (*shipper*) dan penerima barang (*consignee*) selalu mengharapkan barang sampai kepada pihak yang dituju dalam keadaan aman, original, serta jaminan bahwa barang yang dikirim dan diterima tidak mengalami perubahan bentuk, sifat maupun rupa, serta tidak kurang dari jumlahnya. Ekspor melalui kapal laut, kemungkinan risiko yang diterima adalah ketinggalan kapal yang akan mengakibatkan bertambahnya biaya-biaya yang harus ditanggung oleh eksportir (Suyono, 2007). Risiko yang dimaksudkan di sini, misalnya:

ketinggalan kapal, lalu-lintas pelabuhan, proses pengurusan dokumen, ketersediaan *container*, ketersediaan sarana dan prasarana ekspor, serta proses transportasi *container*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, sarana dan prasarana pelabuhan yang tersedia, serta kinerja pelayanan di pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta ternyata masih belum memadai, termasuk pelayanan di terminal internasional kontainernya (*The Jakarta International Container Terminal - JITC*).

Kualitas layanan dapat bersifat berwujud (*tangible*) maupun tak berwujud (*intangible*), mampu memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan dan akan menstimuli perilaku berikutnya. Dalam jangka panjang, apabila perusahaan secara terus menerus mampu memberikan kinerja layanan yang tinggi, maka pelanggan tersebut disamping puas dan percaya, juga akan berkomitmen untuk menggunakan kembali pelayanan jasa tersebut (Cronin dan Taylor, 1992). Dalam konteks transportasi laut menggunakan *container*, kualitas layanan yang memuaskan penggunaannya tentu akan memberikan konsekuensi perilaku yang positif, sebaliknya layanan yang tidak memuaskan akan memberikan konsekuensi perilaku yang negatif (Sabihaini, 2002). Perilaku pelanggan yang positif nampak pada tindakan penggunaan kembali jasa moda transportasi melalui *container* tersebut.

Namun, hasil studi yang dilakukan Ioannis dan Constantine (2009) pada industri layanan kesehatan di Yunani menemukan *reliability* dari lima variabel dalam kualitas layanan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Hasil telaah ini mengindikasikan masih adanya perbedaan temuan dari penelitian-penelitian terdahulu, sehingga memberikan peluang untuk mengkaji kembali hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada industri-industri jasa yang diteliti tampaknya kurang mendapat perhatian, sehingga dapat dijadikan peluang penelitian saat ini dalam mengkaji pelayanan pada jasa transportasi *container* untuk ekspor. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi yang disampaikan Parasuraman, *et al.* (1988), selanjutnya dikembangkan indikator pada masing-masing dimensi sesuai dengan layanan yang disediakan dalam jasa transportasi *container* untuk ekspor pada Jakarta Tanjung Priok *Port Area*. Di samping itu, pengukuran kualitas

layanan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai yang disampaikan Cronin dan Taylor (1992) yang menangkap persepsi pelanggan pada kinerja layanan dan bukan pendekatan skor dari kesenjangan ekspektasi, seperti dalam model SERVQUAL dari Parasuraman, *et al.* (1988).

Pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan, antara lain, kurang reponsif, kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, maupun harapan masyarakat seringkali lambat dan bahkan diabaikan sama sekali; kurang informatif, berbagai informasi seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat dan bahkan tidak sampai kepada masyarakat; kurang koordinasi, berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi, akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan; kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan; birokratis, pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menghasilkan layanan yang tidak prima.

Gaspersz (2005) memberikan persyaratan untuk manajemen untuk menetapkan prosedur sistem kualitas pelayanan, guna menspesifikasikan kebutuhan performansi dari seluruh proses pelayanan tiga proses utama dalam kualitas bidang jasa, yakni proses pemasaran, desain dan pemberian pelayanan. Selain itu, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan, merupakan gabungan dari dimensi, *Competence*, artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki untuk melakukan pelayanan; *Courtesy*,

meliputi keramahan, perhatian dan sikap; *Credibility*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi, seperti reputasi, dan prestasi; *Security*, artinya tidak adanya bahaya, risiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan; *Empathy* merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Dimensi *empathy*, merupakan gabungan dari dimensi *Access*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan; *Communication*, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau dalam memperoleh masukan dari pelanggan. Manajemen kualitas jasa modern difokuskan pada strategi pelayanan, *product, price, place, promotion, physical evidence, process design, participants*. Juga, melaksanakan konseptual langkah-langkah proses pengembangan sebagai jalan menuju manajemen kualitas pelayanan total, yakni, antara lain: Berfokus pada kepuasan pelanggan; menentukan kelompok internal perusahaan untuk melakukan pengembangan indikator-indikator kunci dalam perbaikan kualitas pelayanan total dan perencanaan strategis.

Parasuraman, *et al.* (1988) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, meliputi (1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu, perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang telah disepakati. (2) *Responsiveness*, kemauan atau kesiapan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan

Tabel 1. Hasil Temuan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Model Kualitas Pelayanan (SERVQUALPZB)

No	Companies	D I M E N S I				
		Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangibles
1	Computer Manufacturer	37	23	18	13	9
2	Retail Chain	32	21	18	15	14
3	Auto	29	23	19	17	12
4	Insurance Life Insurance	28	23	20	18	11
	Jumlah	126	90	75	63	46

Sumber: Parasuraman *et al.*, 2005 dan dimodifikasi

pengguna jasa, (3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, (4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah terjangkau, kecepatan proses jasa, kenyamanan ruang tunggu, saluran komunikasi perusahaan mudah di akses, (5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki, (6) *Communication*, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan, (7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, (8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, meliputi keamanan fisik, finansial dan kerahasiaan, (9) *Understanding*, yaitu usaha memahami keluhan pelanggan, (10) *Tangibles*, bukti fisik dari jasa, yaitu dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa.

Parasuraman, *et al.* (1988), mengemukakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang kemudian dirangkum menjadi lima dimensi saja. Kelima dimensi tersebut juga menjadi model *SERVQUAL* Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara tingkat pelayanan yang dirasakan dan harapan dari para konsumen. Dengan demikian diusulkan 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pendekatan kualitas pelayanan (Parasuraman, *et al.*, 1988; Walker, 1992), standar pelayanan meliputi dimensi-dimensi:

- *Reliability*, kehandalan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan, konsistensi, dan ketepatan.
- *Responsiveness*, ketanggapan dan, kesediaan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dijanjikan.
- *Assurance of integrity*, pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- *Empathy* menunjukkan perhatian individu dari perusahaan kepada pelanggannya,
- *Tangibles*, bukti fisik, sarana dan prasarana (sarana komunikasi, sarana pengolahan data, fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan).

Dalam model *SERVQUAL* PZB (Parasuraman), diidentifikasi lima dimensi *gap* (kesenjangan) yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa. Kelima *gap* tersebut adalah: (1) *gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Kenyataan menunjukkan bahwa pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Hal ini mengakibatkan manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan konsumen. (2) *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor-faktor tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan. (3) *gap* antara spesifikasi kualitas jasa. Terdapat beberapa penyebab terjadinya kesenjangan, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu, kemungkinan karyawan dihadapkan pada standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain, (4) *gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang akan diberikan oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dipenuhi, (5) *gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau keliru mempersepsikan kualitas jasa.

Beberapa pokok yang perlu diperhatikan dalam model *SERVQUAL* PZB antara lain (a) Identifikasi atribut kunci kualitas jasa dari sudut pandang dari konsumen, (b) Penekanan pada kesenjangan (*gap*) antara konsumen dan penyedia jasa utamanya pada persepsi dan harapan, (c) Pemahaman tentang implikasi teratasnya kesenjangan yang ada terhadap pengelolaan jasa.

Model *SERVQUAL* PZB meliputi (1) Penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa adalah hasil dari

perbandingan antara harapan (sebelum menerima jasa) dan hasil yang diterima. Jika harapannya terpenuhi, maka mereka akan puas dan persepsinya positif dan sebaliknya jika tidak terpenuhi, maka mereka akan tidak puas dan persepsinya negatif. Sedangkan bila kinerja jasa melebihi harapannya, mereka akan melebihi dari sekedar puas. (2) Penilaian pelanggan pada kualitas jasa dipengaruhi oleh proses penyampaian jasa, (3) Kualitas jasa terdiri dari kualitas dari jasa yang normal dan kualitas dari deviasi jasa yang normal, (4) Bilamana timbul masalah, perusahaan harus meningkatkan kontakannya dengan pelanggan.

Beberapa kritik telah dilontarkan pada *SERVQUAL* Parasuraman (1988), sebagai contoh oleh Carman (1990), berpendapat bahwa *SERVQUAL* bukan alat ukur yang bersifat generik yang dapat diterapkan dalam semua jenis pelayanan dan perlu disesuaikan untuk jenis jasa tertentu. Babakus dan Boller (1992) dalam Cronin dan Taylor (1992) juga menyatakan bahwa dimensionalitas dari kualitas pelayanan dapat tergantung pada jenis jasa yang sedang diteliti. Dalam analisis empirisnya, ukuran berdasarkan persepsi memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan dibandingkan dengan *SERVQUAL*. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Cronin dan Taylor (1992), Teas (1993) yang mempertanyakan validitas *SERVQUAL*, dan mengusulkan model alternatif.

Berdasarkan kajian literatur, Cronin dan Taylor (1992), berpendapat bahwa *SERVQUAL* terdapat kelemahan yaitu mencampur antara kepuasan dan sikap, di mana kualitas pelayanan dapat dikonsentrasikan sama dengan sikap dan dapat dioperasionalkan dengan model kesesuaian nilai penting (*adequacy-importance model*). Sebagai alternatif solusi untuk kritik tersebut, Cronin dan Taylor (1992), mengusulkan agar ukuran kualitas pelayanan yang digunakan cukup berbasis kinerja dan tidak perlu menggunakan ekspektasi. Cronin dan Taylor menguji model yang disebut *SERVPERF* (*Service Performance*) di empat industri jasa, yaitu perbankan, *pest control*, restoran siap saji dan *dry cleaning*.

Skala dalam instrumen dalam *SERVPERF* adalah bagian persepsi dari instrumen *SERVQUAL*, telah membuktikan suatu konsep pengukuran yang lebih valid terhadap kualitas pelayanan, karena validitas dan bukti validitas deskriminannya. Wall dan Payne (1973)

dalam Siu dan Ceung (2001) juga menyatakan bahwa terdapat kesulitan ketika ada yang diminta untuk menunjukkan tingkat yang diinginkan (*expectation*) dari suatu pelayanan dan tingkatan yang ada (*perception*) dari pelayanan dimaksud. Barbara dan Boller (1992) dalam Siu dan Ceung (2001), menemukan bahwa kualitas pelayanan, ketika diukur dalam skala *SERVQUAL* secara signifikan lebih bersandar pada nilai persepsi dari pada nilai ekspektasi. Cronin dan Taylor (1992) memandang bahwa kinerja dari 21 item pada *SERVQUAL* telah memadai dalam menentukan dominan kualitas pelayanan dan mereka memutuskan untuk menggunakan item *performance* yang sama untuk menguji instrumen alternatif dari *SERVQUAL*.

SERVPERF mendapat dukungan dari Lowndes dan Dawes (1999) yang melakukan percobaan penelitian dengan metode *Mystery Shopping* pada pusat perdagangan ritel. Cara ini memberikan sumbangan pada pemantauan kualitas dari pelayanan pelanggan yang ditawarkan, evaluasi staf, dan identifikasi kelemahan dari proses penyerahan jasa. Peneliti melakukan *Mystery Shopping* sebanyak dua kali, yaitu tahun 1997 dan 1998, menghasilkan bahwa instrumen *SERVPERF* yang digunakan dalam penelitiannya menunjukkan hasil yang konsisten. Berdasarkan hasil yang telah dicapai mereka, menyatakan bahwa instrumen *SERVPERF* dapat diadopsi ke dalam kegiatan *mystery shopping*.

Dalam model Parasuraman, *et al.* (1988) yang dikenal dengan model *SERVQUAL* PZB (Parasuraman, Zeithami, Berry), kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*). Sementara, Cronin dan Taylor (1992) mengusulkan agar ukuran kualitas pelayanan yang digunakan cukup berbasis kinerja dan tidak perlu menggunakan ekspektasi, yang disebut dengan *SERVPERF* (*Service Performance*).

Kotler dan Armstrong, (1996), produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan

pindah ke produk pesaing. Kotler, (1997), tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler (1995) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: (1) Sistem keluhan dan saran, media yang dapat digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran komunikasi dan sebagainya, (2) *Survey* kepuasan pelanggan, dapat dilakukan berbagai cara, yaitu: *directly report satisfaction*, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan dengan jawaban sangat puas, puas netral, tidak puas dan sangat tidak puas; (3) *Ghost shopping*, dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dari pesaing, (4) *Last customer analysis*, perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, guna mengambil kebijakan lebih lanjut, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Irawan (2002:253) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari penilaian pelanggan bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Sedangkan, Sutedjo (2007:3) menyampaikan beberapa hal yang diinginkan pelanggan antara lain:

- Pelanggan ingin diperlakukan dengan adil dan jujur, dan penuh hormat.
- Pelanggan ingin lokasi pelayanan yang strategis.
- Pelanggan ingin pelayanan yang tepat waktu dan efisien.
- Pelanggan ingin pemecahan yang baik atas persoalan mereka.

- Pelanggan ingin diperlakukan seperti raja, yang ingin selalu dilayani dan diperhatikan.
- Pelanggan ingin uang mereka dihargai.
- Pelanggan hanya menginginkan yang terbaik.

Dari beberapa keinginan pelanggan di atas dapat diambil beberapa indikator yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan, karena pada dasarnya apabila keinginan pelanggan terpenuhi maka pelanggan tersebut akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, indikator-indikator dari kepuasan pelanggan pada penelitian ini memfokuskan keinginan dari pelanggan, yaitu: (1) Keadilan pelayanan; (2) Kesigapan dalam layanan; (3) Penanganan keluhan; (4) Perhatian dalam layanan, serta (5) Kesesuaian tarif dan jasa kepada pelanggan.

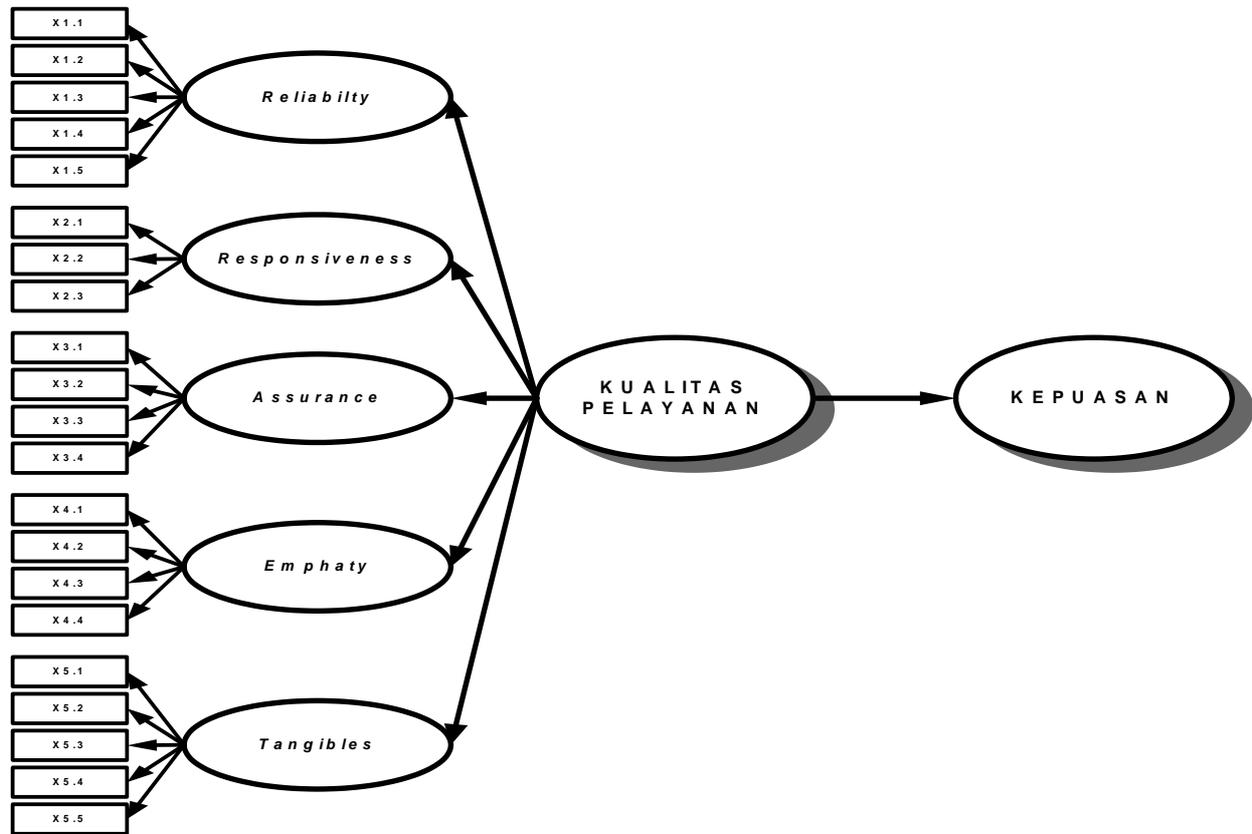
KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS

Untuk menghadapi pelanggan yang semakin kritis dan mampu mengguguli para pesaing, maka perusahaan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih besar dari harapan pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang diberikan perusahaan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, akan tetapi selain memuaskan juga dapat menyenangkan hati pelanggan. Beberapa peneliti telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan (misalnya, Cronin *et al.*, 2000; Cronin, *et al.* (2000) menemukan bahwa tingginya kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Serupa dengan temuan Cronin, *et al.* (2000) menemukan bahwa kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut dapat diajukan hipotesis: "Semakin baik kualitas layanan yang tercermin dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik akan dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan".

METODE

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif (*positivism*), karena data yang diperoleh dari hasil *survey* dalam bentuk angka atau bilangan yang selanjutnya dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan dan menguji hipotesis penelitian. Hasil uji statistik



Gambar 1. Model Penelitian

tersebut digunakan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti, serta memprediksi keterkaitan variabel satu dengan variabel lainnya (Creswell, 2009). Selain itu, penelitian ini merupakan *cross-sectional research*, karena dalam rentang waktu yang bersamaan dilakukan pengkajian berdasarkan persepsi dan informasi dari para *shipper* yang berada di Jakarta Tanjung Priok *Port Area*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *shipper* (eksportir) yang aktif pada tahun 2010 dan berada di Jalan Bugis Tanjung Priok *Port Area*, sebanyak 122 perusahaan. Sedangkan, sampel penelitian ini adalah seluruh anggota populasi atau disebut dengan penelitian sensus. Unit analisis dalam penelitian ini adalah *shipper* (perusahaan), karena data yang dianalisis untuk menjawab masalah penelitian diperoleh dari hasil distribusi instrumen penelitian pada masing-masing perusahaan eksportir (*shipper*). Adapun responden penelitian adalah manajer/supervisor bagian ekspor yang sekaligus menjadi informan,

karena kapasitas atau kemampuannya mengetahui proses dan pelayanan ekspor, sehingga mampu menjawab instrumen-instrumen penelitian yang disampaikan.

Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai variabel eksogen (bebas) dan endogen (terikat). Kualitas layanan merupakan variabel eksogen, sedangkan variabel endogennya adalah kepuasan. Sedangkan metode pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

- Kualitas layanan (X), pengukuran variabel ini mengacu pada Parasuraman, *et al.* (1988) serta Cronin dan Taylor (1992) yang menggunakan 5 dimensi, yaitu: kehandalan (diukur melalui 5 indikator), ketanggapan (diukur melalui 3 indikator), jaminan (diukur melalui 4 indikator), empati (diukur melalui 4 indikator), dan bukti fisik (diukur melalui 5 indikator), di mana masing-masing

indikator dijabarkan dalam 7 item pernyataan. Setiap item dinilai berdasarkan skala *Likert* dengan interval penilaian mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju-STS) sampai dengan skor 5 (sangat setuju-SS). Masing-masing indikator dalam dimensi menggunakan nilai rata-rata item, mengingat banyaknya item yang digunakan pada masing-masing indikator. Pemaknaan dari indikator yang bersumber dari rata-rata item adalah sebagai berikut: skor 1–1,99 (sangat buruk), skor 2–2,99 (buruk), skor 3–3,99 (cukup baik), skor 4–4,99 (baik) dan skor 5 (sangat baik).

2. Kepuasan (Y), pengukuran variabel ini mengadaptasi indikator-indikator kepuasan yang dirasakan pelanggan dari Sutedjo (2007) yang menggunakan 5 indikator, yaitu: keadilan pelayanan (diukur melalui 35 item); 2) kesiapan dalam layanan (diukur melalui 21 item); 3) penanganan keluhan (diukur melalui 28 item); 4) perhatian dalam layanan (diukur melalui 28 item); serta 5) kesesuaian tarif dan jasa kepada pelanggan (diukur melalui 35 item). Masing-masing item dari indikator variabel dinilai dengan skala 5 titik dari skor 1 (sangat tidak puas-STP) sampai dengan skor 5 (sangat puas-SP). Masing-masing indikator dalam dimensi menggunakan nilai rata-rata item, mengingat banyaknya item yang digunakan pada masing-masing indikator. Pemaknaan dari indikator yang bersumber dari rata-rata item adalah sebagai berikut: skor 1–1,99 (sangat tidak puas), skor 2–2,99 (tidak puas), skor 3–3,99 (cukup puas), skor 4–4,99 (puas) dan skor 5 (sangat puas).

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer melalui instrumen penelitian dan *focus discussion group* (FGD). Instrumen penelitian, terlebih dahulu dilakukan *tryout* untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian validitas menunjukkan semua butir/item pertanyaan dalam instrumen penelitian adalah valid ($r > 0.30$). Dalam pengujian reliabilitas, instrumen penelitian dinyatakan reliabel ($\alpha \text{ cronbach} > 0.60$).

Metode Analisis Data

Untuk menguji model empiris dan hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini digunakan analisis model

persamaan struktural (*Structural Equation Modeling* - SEM) dengan estimasi *Maximum Likelihood* (MLE) berbasis matrik kovarian yang diaplikasikan melalui program program Lisrel (*Linear Structural Relationship*) versi 8.8. Metode analisis ini digunakan karena menaruh perhatian utama pada pengujian teori (model berbasis teori yang kuat) dengan menekankan pada hubungan struktural, serta mampu menggabungkan *measurement model* maupun *structural model* secara simultan dan efisien (Hair, *et al.*, 2006).

Penilaian kesesuaian model pengukuran (*measurement model fit*) melalui *confirmatory factor analysis* (CFA) pada masing-masing konstruk untuk memeriksa unidimensionalitas dan reliabilitasnya. Nilai *t-value* ($p = 0,05$) dan *standardized loading factor* pada masing-masing indikator maupun dimensi menunjukkan validitas atau unidimensionalitas konstruk. Model pengukuran dikatakan valid jika *t-value* $> 1,96$ pada signifikansi (p) $0,05$ dan *standardized loading factors* $\geq 0,50$ (Igbaria, *et al.*, 1997 dalam Wijanto, 2008). Pengukuran reliabilitas mengacu Fornier dan Larcker (1981) dalam Wijanto (2008) dengan menggunakan *composite reliability* (CR) dan *variance extracted* (VE) pada setiap konstruk. Hair, *et al.* (1998) menentukan konstruk yang reliabilitasnya baik, apabila memiliki *construct reliability* $\geq 0,70$ dan *variance extracted* $\geq 0,50$ (dalam Wijanto, 2008). Hasil analisis CFA juga diperoleh *score factors* masing-masing dimensi atau variabel yang nantinya digunakan sebagai *input* analisis SEM untuk menguji model keseluruhan dan hipotesis penelitian.

Pengujian model keseluruhan (*full model structural*) dalam analisis SEM didasarkan pada evaluasi kriteria *goodness of fit* (GOF) pada model yang dianalisis dengan kriteria-kriteria yang direkomendasikan. Sedangkan, pengujian hipotesis dilakukan dengan mengevaluasi kesesuaian model struktural (*structural model fit*). Evaluasi ini dilakukan pada *regression weight* dengan berpedoman nilai *critical ratio* (C.R.) pada tingkat signifikansi (p) 0.05 . Nilai *critical ratio* (C.R.) > 1.96 menunjukkan signifikannya kausalitas dalam model pada signifikansi (p) 0.05 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penilaian Kesesuaian Model Struktural

Dalam analisis SEM, sebelum melakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu akan dilakukan penilaian

kesesuaian model struktural (*structural model fit*) dari kausalitas antar variabel yang dibangun dalam penelitian ini.

Penilaian kesesuaian model struktural yang dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian *input* observasi atau sesungguhnya (matrik kovarian) dengan prediksi dari model yang diajukan (*proposed model*). Evaluasi ini dilaksanakan berdasarkan pandangan Hair, *et al.* (2006) yang menekankan penggunaan kriteria kesesuaian statistik (*fit statistic*) lebih dari satu untuk menilai *overall structural model fit*. Selain itu, Hair, *et al.* (2006) menyampaikan bahwa tidak ada keharusan semua indeks *goodness of fit* harus sesuai (*fit*) dalam semua situasi, hanya petunjuk umum diberikan untuk situasi berbeda-beda. Penilaian *overall model fit* dalam penelitian ini sesuai direkomendasikan Hair, *c et al.* (2006) meliputi ukuran *absolute fit* yang menggunakan *Chi-Square*, *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA), dan *Goodness of Fit Index* (GFI), serta ukuran *incremental fit* dengan *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI), *Comparative Fit Index* (CFI), dan *Normed Fit Index* (NFI).

Hasil penilaian model struktural dalam penelitian ini berdasarkan kriteria *goodness of fit indices* dapat disajikan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Evaluasi Goodness of Fit Model Struktural

<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil dari Model	Keterangan
<i>Chi-square</i>	Kecil	28.06	Kurang Baik
<i>Probability (p)</i>	> 0.05	0.000	Kurang Baik
RMSEA	< 0.08	0.158	Baik
GFI	> 0.90	0.93	Baik
AGFI	≥ 0.90	0.78	Kurang Baik
CFI	= 0.90	0.94	Baik
NFI	= 0.90	0.92	Baik

Sumber: Hair, *et al.*, 2006; Wijanto, 2008; dan diolah.

Hasil evaluasi model struktural pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai RMSEA, GFI, CFI dan NFI mampu melampaui nilai dipersyaratkan (*cut-off*), sedangkan nilai indeks lainnya masih belum memenuhi. Namun demikian, berdasarkan petunjuk Arbuckle dan Wothke (1995) bahwa model struktural telah dinyatakan baik bilamana satu atau lebih kriteria *goodness of fit* telah terpenuhi. Oleh karena itu, model struktural dalam penelitian ini dapat dinyatakan

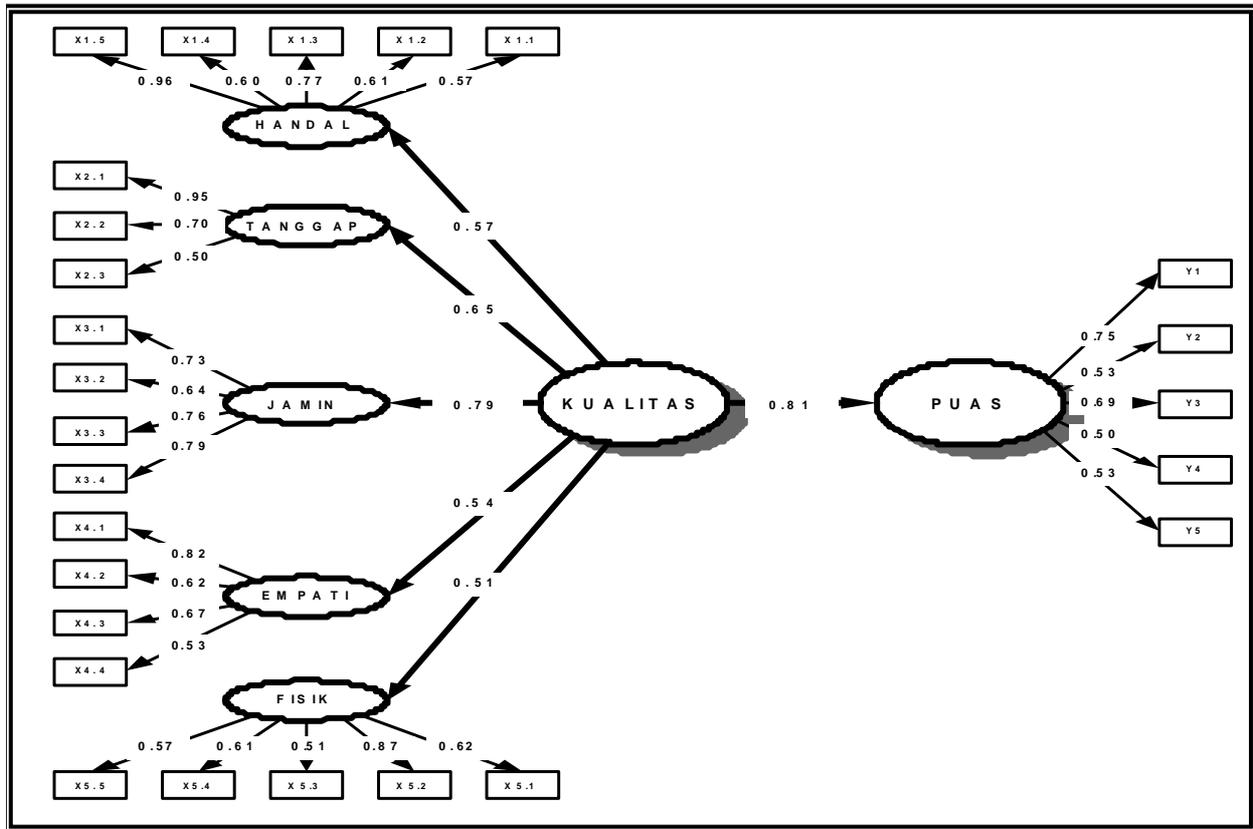
memenuhi kesesuaian dalam analisis SEM, serta dapat digunakan untuk memprediksi kausalitas hubungan variabel-variabel yang diteliti. Adapun hasil analisis secara keseluruhan dapat dirangkum dalam sajian Gambar 2.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh pada masing-masing jalur dalam model penelitian. Dalam analisis SEM, signifikansi jalur atau hubungan antar variabel yang diuji ditunjukkan pada nilai *t-statistic* di atas 2 atau 1.96. Berdasarkan sajian Gambar 2, hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan koefisien jalur (*standardized regression weight*) bernilai positif sebesar 0.81 dengan *t-statistic* sebesar 9.46 (*t-statistic* di atas 2 atau 1.96), sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang tercermin dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dibuktikan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik kualitas layanan yang disampaikan, maka kepuasan pengguna jasa transportasi *container* pada Tanjung Priok *Port Area* semakin meningkat. Lebih lanjut dapat disampaikan dari hasil temuan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan jasa transportasi *container* yang diukur melalui dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik ternyata mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik.



Gambar 2. Hasil Analisis Diagram Jalur dan diolah

Sumber: Data diolah, 2012

Kemudian, apabila kualitas pelayanan tersebut mampu disampaikan dengan baik sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi *container* atau *shipper* pada Tanjung Priok Port Area.

Secara empirik, pemberian jaminan dalam kualitas pelayanan yang mencakup: kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan; jaminan keamanan dalam bertransaksi; sikap sopan karyawan dalam pelayanan; serta pengetahuan karyawan dalam memberikan layanan terbukti berperan penting dalam menciptakan layanan yang berkualitas prima pada jasa transportasi *container*. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (Dharmayanti, 2006). Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat dinyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen penting dalam memberikan jaminan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas.

Hasil wawancara yang dilakukan memberikan petunjuk bahwa peran kunci SDM dalam hal ini adalah kemampuan teknis dan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, baik yang bertugas dermaga maupun administrasi. Dalam arti, profesionalisme merupakan hal penting karena berkaitan dengan keahlian dan kemampuan melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya dan bertanggungjawab atas pekerjaan, serta sesuai dengan tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian memberikan indikasi bahwa keyakinan para *shipper* menjadi semakin meningkat terhadap kualitas layanan jasa transportasi *container* di Tanjung Priok Port Area tercermin dari jaminan yang diberikan berdasarkan kemampuan teknis dan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan, baik proses, dokumen, *container*, serta sarana dan prasarana yang mengarah pada kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian memperluas konsep SERVQUAL dari Parasuraman, *et al.* (1988) dan metode SERPERF

dari Cronin dan Taylor (1992) dalam kajian pada industri jasa transportasi laut. Selain itu, hasil penelitian konsisten dengan temuan Hsu dan Huang (2009); Hermanto (2008); dan Woodside, *et al.* (1989) bahwa kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Demikian pula hasil kajian Dharmayanti (2006) yang menemukan kinerja layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, selaras dengan hasil temuan Supriyono (2010) dan Subagyo (2000) bahwa kinerja layanan dapat mengarah pada peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, berbeda dengan hasil studi yang dilakukan Ioannis dan Constantine (2009) yang mengkaji hubungan dimensi-dimensi kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan menemukan bahwa *reliability* memberikan kontribusi yang sangat rendah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri layanan kesehatan di Yunani.

Bagaimanapun, penelitian ini memiliki keterbatasan di mana indikator-indikator yang digunakan dalam masing-masing dimensi kualitas layanan spesifik pada transportasi *container* untuk ekspor yang dilakukan pada Jakarta Tanjung Priok *Port Area*. Berdasarkan hal tersebut, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada obyek-obyek penelitian yang lainnya dengan kajian yang sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat disampaikan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dalam jasa transportasi *container* pada Tanjung Priok *Port Area* berdasarkan kehandalan dalam memberikan layanan, tanggap dalam melayani, jaminan yang diberikan dalam proses layanan, empati terhadap pelanggan, serta ketersediaan sarana dan prasarana fisik mampu meningkatkan kepuasan bagi para pengguna atau *shipper*. Selain itu, pemberian jaminan yang mencakup: kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan; jaminan keamanan dalam bertransaksi; sikap sopan karyawan dalam pelayanan; serta pengetahuan karyawan dalam memberikan layanan terbukti sebagai dimensi yang berperan penting dalam menciptakan layanan yang berkualitas, sehingga mampu memuaskan pengguna jasa transportasi *container* di Jakarta Tanjung Priok *Port Area*.

Saran

Dalam rangka menciptakan pelayanan yang bermutu secara menyeluruh (baik pada proses pelayanan pada *empty container depot*, *shipper*, *shipping company*, *container transport*, *container yard*, *electronic data interchange*, maupun kepabeanan) untuk jasa transportasi *container* pada Tanjung Priok *Port Area* hendaknya memperhatikan aspek kehandalan dalam memberikan layanan, tanggap dalam melayani, jaminan yang diberikan dalam proses layanan, empati terhadap pelanggan, serta ketersediaan sarana dan prasarana fisik mampu meningkatkan kepuasan bagi para pengguna (*shipper*).

Pemberian jaminan terbukti secara empiris paling berperan dalam memberikan kualitas pelayanan jasa transportasi *container*, dibandingkan kehandalan, ketanggapan, empati, serta bukti fisik. Hasil ini mengarahkan para pengelola jasa transportasi *container* di Jakarta Tanjung Priok *Port Area* untuk menekankan layanannya pada kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan; jaminan keamanan dalam bertransaksi; sikap sopan karyawan dalam pelayanan; serta pengetahuan karyawan dalam memberikan layanan terbukti sebagai dimensi yang berperan penting dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam memberikan jaminan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas. Dengan demikian, mengarahkan pengelola jasa transportasi *container* di Jakarta Tanjung Priok *Port Area* untuk mengembangkan kemampuan teknis dan profesionalisme karyawan melalui program pelatihan yang berkesinambungan dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Disamping itu, untuk penelitian mendatang dapat mengembangkan ukuran-ukuran kualitas pelayanan yang dapat diaplikasikan di seluruh industri, baik manufaktur maupun jasa.

KETERBATASAN PENELITIAN DAN ARAH PENELITIAN MENDATANG

Beberapa keterbatasan yang dapat disampaikan terkait dengan penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu yang relatif singkat (*cross-sectional*), sehingga mengarah rendahnya generalisasi penelitian. Umumnya, dalam pemberian layanan dan kepuasan

pelanggan bersifat kompleks dan dinamis dari waktu ke waktu. Apabila model diterapkan pada waktu dan kondisi yang berbeda memungkinkan memperoleh hasil yang berbeda pula. Penelitian mendatang dapat mereplikasi model penelitian ini melalui pendekatan *longitudinal* (dari waktu ke waktu), atau diaplikasikan sektor usaha lainnya.

Indikator-indikator pada dimensi kualitas layanan merupakan hasil pengembangan dan spesifik dengan pelayanan transportasi *container* untuk ekspor pada Jakarta Tanjung Priok *Port Area*. Berdasarkan hal tersebut, hasil penelitian ini tidak digeneralisasi pada obyek-obyek penelitian yang lainnya dengan kajian yang sama. Penelitian mendatang diharapkan dapat dapat mengembangkan ukuran-ukuran kualitas pelayanan yang dapat diaplikasikan di seluruh industri, baik manufaktur maupun jasa.

DAFTAR RUJUKAN

- Antje, L. 2008, *Head of Communications, Transportation and Logistics*, [Http://www.deutschebahn.com/site/shared/en/fileattachements/press/news-services/schenker-singapur-2008.doc](http://www.deutschebahn.com/site/shared/en/fileattachements/press/news-services/schenker-singapur-2008.doc).
- Andy, W.H. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Terminal Peti Kemas Semarang*, <http://eprint.undip.ac.id/16434/1>
- Agus, S. 1999. An Analysis of Human Resources Performance of Tanjung Priok Container Terminal, www.seaman.or.kr/mcboard. 18/4/2011.
- Barata, A.A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, "Persiapan membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (<http://perpus.ibii.ac.id>)
- Band. 1991. *Kepuasan pelanggan, dalam Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, (<http://puslit.petra.ac.id/journals/management>).14/03/2010.
- Bisnis Indonesia. 2010. *Pelabuhan Tanjung Priok akan dijadikan terminal mobil/ hub Asia Tenggara* <http://bataviase.co.id> 28/05/2010.
- Carmines, dan Zeller. 1979:55, dalam Sugiyono, 2008:330, *Statistik Untuk Penelitian*, cetakan ketigabelas 2008, Penerbit CV Alfabeta, Bandung, (email: alfabetabd@yahoo.co.id)
- Cahyadi. *Pengembangan Sistem Transportasi intermoda* <http://www.Cahyadi.web.id>
- Cronin, J.J., dan Taylor, S.A. 1992. Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56, No. 2, pp. 55-68.
- Cronin, J.J., dan Taylor, S.A. 1994. SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 58, No. 1, pp. 125-131.
- David, R. 2008, *Senada-Program Peningkatan Daya Saing, Reformasi Sektor Pelabuhan Indonesia dan Undang-Undang Pelayaran Tahun 2008*, (<http://www.scribd.com/doc/25894134>)
- Daryurai. 2008. *Dry Steel atau Dry/aluminium container dalam "Ayo Ekspor Part3"*, Mengenal Ukuran dan Jenis Container, (<http://daryuray.wordpress.com>). 14/03/2010
- Daryurai. 2008. *Reefer Container, dalam "Ayo Ekspor Part3"*, Mengenal Ukuran dan Jenis Container, (<http://daryuray.wordpress.com>). 14/03/2010
- Daryurai. 2008. *Special Equipment Container, dalam "Ayo Ekspor Part3"*, Mengenal Ukuran dan Jenis Container, (<http://daryuray.wordpress.com>). 14/03/2010
- Direktorat Perdagangan Internasional Departemen Perindustrian dan Perdagangan, 1997, *Kamus Lengkap Perdagangan Internasional*.
- Diah, D. 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*, Bank Mandiri, Cabang Surabaya.
- Fandy, T. 2001. *Dalam Thomas Kaihatu Pengukuran dan Penilaian Kualitas Jasa*, (<http://digilib.petra.ac.id>) 14/03/2010.
- Fandy, T. 2005. *Dalam Thomas Kaihatu. Harapan Pelanggan*, (<http://digilib.petra.ac.id>).
- Fandy, T. 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Gronroos. 2000. *Dalam Fandy Tjiptono, 2005, dalam Penelitian Thomas Kaihatu* (<http://digilib.petra.ac.id>), *Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Total Jasa*.
- Hannah, and Karp. 1991. *The Big Eight Factors, dalam Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, (<http://puslit.petra.ac.id/journals/management>).
- Hair, Joseph, F. Jr., Anderson, Ralph, E., Thatam, Ronald, L., and Black, William, C. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Gaspersz Gaspersz 2005. *Total Quality Management, ISO 9000*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ioannis, E.C., dan Contantine, L. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in The Health Care Industry. *Managing Service Quality*. Vol.19, No. 2, pp. 229-242.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ismail, M. 2003. *Peyanan Publik dalam Era Desentralisasi*. (<http://www.scribd.com>)
- John, M. 2009. *Group Managing Director Hutchison Port Holdings, pada saat ini sekitar 30%-40% container sudah harus layak diberangkatkan dari Indonesia*,

- dengan standard kapal belum layak, infrastruktur dan fasilitas pelabuhan perlu dibenahi, dalam <http://Inaport2.co.id>).
- J.S, Chen, and H.T Tsou. 2007. Technology Adoption for Service Innovation Practices and Competitive Advantage: The Case of Financial Firms, *Information Research*, Vol.12 No.3, April 2007.
- Kotler, P. 1994. *Dalam Admin, Kualitas Pelayanan Jasa, Mondayc*, (<http://www.intelkom.ac.id>) Oktober 2005.
- Kotler. 1997. *Dalam Thomas Kaihatu. Pengertian Jasa*, (<http://digilib.petra.ac.id>)
- Kotler, P., dan Armstrong. 1996. *Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, (<http://puslit.petra.ac.id/journals/management>).
- Kotler. 1997. *Tingkat kepuasan, dalam Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, (<http://puslit.petra.ac.id/journals/management>).
- Kotler, et al. 2004. *Analisa Nilai Kepuasan*, by Psychic Runas, (<http://one.indoskripsi.com>) March, 24 th, 2009.
- Lukita. *Direktorat Neraca Pembayaran dan Kerjasama Ekonomi Internasional*, Bappenas, Visi Indonesia 2020, (E-mail: lukita@bappenas.go.id).
- Koh, dan Kim. 2001. *Transportation. Sustained growth ... Evolution of Container Traffic ... Land part of an intermodal container transportation ...* dalam *Intermodal Transportation*, Theodore Gabriel Crainic and Kap Hwan Kim, www.chairecrsng-logistique.uqam.ca/pdf/intermodal06.pdf December 9, 2005
- Lovelok. 1992. *Dalam Agung Priyono, 2006, Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima Era Otonomi Daerah*, (<http://fisip.uns.ac.id>) 14/03/2010
- Lovelock, P., dan Walker. 2004. *Service Marketing*, (<http://digilib.petra.ac.id>).
- Lovelok. 1992. *Dalam Zaenal, Service Excellence (layanan prima)*, (<http://babezaenal.blogspot.com>). 11/12/2009.
- Masalah Transportasi Indonesia, <http://container.DryPort.htm> 09/03/2010.
- Marschall. 2004. *Dalam Yogi S & M Ikhsan, Standar Pelayanan Publik*, (<http://www.pkai.org>)
- Mowen. 1995. *Kinerja Agen, dalam Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, (<http://puslit.petra.ac.id/journals/management>).
- Nurcholish. 2005. *Pelayanan Publik*, (<http://www.pkai.org>)
- Perdagangan Luar Negeri dengan Container, <http://Inaport2.co.id>), dewasa ini, sekitar 90% perdagangan luar negeri Indonesia, 11/02/2010.
- Parasuraman. 2005. *Computer Manufacture, Retail Chain, Auto Insurer, Life Insurer* (<http://www.okl.libqual.org>)
- Parasuraman. 2005. *Model Service Quality*, (<http://www.emeraldin.siggih.com/fig/0400220808>).
- Parasuraman, V.A. Zeithami, dan L.L. Berry. 1985. *Kualitas Jasa* dalam Thomas Kaihatu, (<http://digilib.petra.ac.id>)
- Parasuraman, et al. 1985. *Customer Perceived Quality*, dalam penelitian Thomas, Kaihatu (<http://digilib.petra.ac.id>), *Pendekatan Penelitian Parasuraman Menggunakan Pendekatan 5 Kesenjangan (gap)*.
- Parasuraman, et al. 1988. *Penilaian Kualitas jasa dalam Thomas kaihatu*, (<http://digilib.petra.ac.id>)
- Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1985. *Dalam Mr J Clement & Dr M Selvam, Focus on The Concept of Service Quality Gap (SQG)*, Define Pioneer model With five SQGs, (<http://www.acadjournal.com> Volume 18, 2006.
- Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, 1990, *Model Gap, Manajemen Pelayanan*, (<http://images.negaralangit.multiply.multiplycontent.com>).
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. *Dimensi Kualitas jasa*, dalam Admin, (<http://intelkom.ac.id>). October 2008.
- Parasuraman. 2002. *University Miami, Library Assessment and Benchmarking Institute LAB, Monterey, CA, dan New Ways of Listening to Library Users: New Tools for Measuring Service Quality*, Washington, DC (<http://old.libqual.org>). November 4, 2005
- Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1988. *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Parasuraman, V.A. Zeithami, dan L.L. Berry. 1988. *Comparing Service Quality Performance With Customer Quality Needs*.
- Parasuraman. 2005. *Hasil penelitian pada beberapa company, dalam New Ways of listening to Library Users: New Tools for Measuring service Quality*, (<http://www.okl.libqual.org>).
- Richard, J.L. 2000. *The Jakarta International Container Terminal (JCT)*, (<http://Usaid.900/pdf.doc.189/pdf>) April 2010.
- Rush, et al. 1996. *Dalam Fandy Tjiptono, 2000. Dalam Penelitian Thomas Kaihatu, Harapan Pelanggan Terdapat Tiga Tipe*, (<http://digilib.petra.ac.id>) April 2010
- Rachmad, H. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/viewFile/17746/17666>.
- Sabihaini. 2002. *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris. Usahawan*. Vol. 31, No. 2, hal. 29-37.
- Suyono, R.P. 2007. *Shipping, Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Edisi keempat, Mei 2005.

- Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian, Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan keenam (2004). Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2009. *Analisis Regresi dan Hipotesis* Cet.1- Yogyakarta Media Presindo, Penerbit, Med Press, Yogyakarta.
- Santoso, S. 2009. *Penuntun Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Supriyono. 2010 *Analisis Kinerja Terminal Petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*, <http://Scibd.com/doc/52633246>.
- S. Melisidou, N. Theocharis. *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Retention in the hospitality industry: Keys to achieve tourism growth*, <http://era.teipir.gr/era2/fullpap/B59.doc>. 18 April 2011
- Sutedjo, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tatang, M. Amirin. *Populasi dan Sampel Penelitian*, <http://tatangmanguny.wordpress.com./25/06/2009>.
- Target Ekspor 2010. *Targetkan nilai ekspor dari sisi non minyak dan gas* http://www.tempointeraktif.com/hg/perbankan_keuangan/2010/03/04
- Teodor, G.C. 2006. *ESG UQAM & IR EL*, (<http://www.chaireersinglogistique.uqam.ca>)
- Vincent, G. 2005. *Total Quality Management, Kualitas Pelayanan Manajemen Kualitas Jasa Modern*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wiki. *Focus Group Discussion (FGD), "Client Participant Focus Group"*, <http://en.wikipedia.org>. 08/06/2010.
- Wijanto, S.H. 2008. *Structural Equation Modeling Dengan LISREL 8.8*, Graha Ilmu.
- Wen Kai K.Hsu, Show Hui S. Huang. 2009. *Improvement of Service Quality for Container Terminals*, <http://bai2009.org/file/papers/144>.
- Yamin, S. 2009. *Teknik Analisis Statistik Terlengkap, SPSS Complete*. Penerbit Salemba Infotek.