

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisiki untuk memberikan kemudahan kepada para pengguna jasa dalam melaksanakan proses pemanduan, sehingga kebutuhan-kebutuhan pengguna jasa dapat terpenuhi selama berada di pelabuhan, dan juga mengatur lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas yang dimaksud disini adalah pelabuha, motor pandu, tug bot, pelampung, radio, dan petugas pandu itu sendiri, guna kelancaran kegiatan pemanduan kapal di Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang. Dalam kegiatan pemanduan kapal di pelabuhan tentunya diperlukan adanya suatu fasilitas yaitu sarana dan prasarana yang menunjang atau mendukung dan digunakan untuk proses pemanduan.

Untuk dapat melaksanakan tugas pemanduan dengan baik diperlukan fasilitas sarana bantu pamanduan yaitu peralatan atau sistem yang berada di luar kapal serta didesain dan dioperasikan secara langsung digunakan pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi dalam berolah-gerak kapal dan ada beberapa sarana yang di butuhkan yaitu :

- 1) Kapal tunda yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karekteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mendorong, meraik, mengandeng, mengawal (*escort*) dan membantu (*assist*) kapal kapal yang berolah-gerak di alur pelayaran, daerah labu jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk bertambat ke atau untuk

melepas dari dermaga, *jetty*, *trestle*, pier pelampung, *dolphin*, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

- 2) Kapal pandu yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengangkut pandu dari atau ke kapal yang akan dipandu.
- 3) Kapal kepil yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengambil atau membawa talu tambat kapal ke dermaga, bolder, *dolphin*, pelampung.

Prasarana pemanduan adalah peralatan atau sistem yang didesain untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi secara tidak langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan, dan yang di butuhkan untuk prasarana yaitu:

- 1) Stasiun pandu pemanduan

Stasiun pemanduan adalah tempat yang dilengkapi dengan fasilitas untuk memonitor gerakan kapal serta memberi dan menerima komunikasi serta informasi dari dan ke kapal yang melakukan kegiatan pemanduan di pelabuhan, perairan dan alur pelayaran sesuai dengan ketentuan.

- 2) Tangga pandu

Tangga pandu adalah tangga yang digunakan untuk menaiki atau menurunkan pandu dari atau ke atas kapal sesuai persyaratan yang berlaku.

- 3) Operator radio pemanduan

Operator radio pemanduan adalah petugas radio stasiun pandu yang memenuhi persyaratan bertugas memberikan layanan komunikasi dan informasi terhadap pelayanan pemanduan serta memiliki informasi terhadap pelayanan pemanduan serta memiliki sertifikat operator radio pemanduan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.

4) Baju penolong (*life jacket*)

Baju penolong adalah baju yang di gunakan untuk menjaga keselamatan pandu apabila pandu mengalami kesulitan dan terjatuh di laut, maka baju penolong akan berfungsi untuk menjaga keselamatan pandu dalam berkerja.

Sementara fasilitas kapal tunda disediakan untuk menarik atau mendorong maupun menggandeng kapal, tongkang ataupun alat apung lainnya tanpa pandu. Juga kapal tunda yang digunakan untuk pengawalan atau penjagaan kapal, biasanya disewa oleh operator (pemilik) kapal, dan operasional kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil dihitung berdasarkan persentase beroperasinya kapal tersebut diatas dibandingkan dengan kesiapan alat tiap harinya. Selain itu pihak pelabuhan harus bisa menjamin penggunaan kolam pelabuhan untuk berlabuh kapal dengan aman, oleh sebab itu :

- 1) Kolam pelabuhan harus cukup luas.
- 2) Pihak pelabuhan harus mengatur kapal – kapal yang berlabuh supaya tidak mengganggu alur pelayaran.
- 3) Air di kolam pelabuhan, relatif tidak bergelombang dan arusnya relatif tenang.
- 4) Kedalaman kolam harus cukup untuk kapal – kapal yang berkunjung ke pelabuhan tersebut.

2.1.2. Keahlian Pandu

Keahlian menurut Liu dan Leach (Ari Susetyaningsih, 2008) adalah suatu bentuk pengetahuan yang dimiliki oleh petugas untuk mendapat hasil yang maksimal. menyatakan bahwa persepsi tentang keahlian merupakan bentuk keyakinan kalau karyawan tersebut memiliki berbagai pengetahuan khusus yang relevan dan mendukung bagi kesuksesan perusahaan. Keahlian paling sering ditunjukkan lewat tindakan-tindakan dan solusi-solusi yang karyawan pandu berikan kepada para pengguna jasa

Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal No 57 Tahun 2015 Pasal 1 (4), pandu adalah pelaut yang memiliki

keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Kemudian Pandu diwajibkan melakukan *Medical Check Up*, dan minimal harus mempunyai Ijasah Pelaut ANT-III. Setelah mempunyai ijasah tersebut, bisa untuk memperoleh Sertifikat Pandu tingkat II dan berpengalaman berlayar sebagai Muallim kapal dengan ukuran kapal minimal GT 1000, dan berlayar minimal 3 Tahun dengan dibuktikan Buku Pelaut dan dikeluarkan Syahbandar tercantum dalam Peraturan Menteri 57 Tahun 2015 pasal 15.

Herman Budi Sanoso (2012) Pandu terbagi atas dua pandu, antara lain :

1. Pandu Laut bertugas membawa kapal masuk mulai dari ambang alur sampai kedalam pelabuhan atau tempat lain seijin Syahbandar
2. Pandu Bandar bertugas pandu bandar melaksanakan penyandaran kapal/labuh dari atau ke dermaga/kolam pelabuhan.

petugas pandu dalam melakukan tugas pemanduan mempunyai kewajiban sebagai mana tercantum dalam PP 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan kapal pasal 27 adalah :

1. Membantu Nakhoda atau memimpin kapal untuk mengambil tindakan yang tepat dalam menjamin keselamatan pelayaran.
2. Memberi semua petunjuk yang diberikan kepada Nakhoda untuk berlayar dengan keselamatan dan untuk ketertiban lalu lintas kapal.
3. Memenuhi permintaan Nakhoda untuk mengambil olah gerak kapal.
4. Mengetahui kedalaman alur pelayaran di dalam batas perairan pandu, sedimentasi.
5. Melaporkan kepada pengawas pemanduan tentang perubahan kedalaman alur pelayaran perairan pandu, penghalang alur, perubahan posisi, cahaya atau periode rambu/pelampung suar.
6. Ikut mengamati kemungkinan terdapat pembuangan sampah dan pembuangan minyak dari kapal yang dapat menyebabkan pengotoran dan pencemaran alur pelayaran.

7. Melaporkan kemungkinan adanya jangkar, rantai tali kapal dan kerangka kapal, pipa laut, kabel laut, pendangkalan di alur pelayaran yang dapat membahayakan kapal lain.
8. Berpakaian seragam Dinas kepanduan dan dilengkapi dengan perlengkapan keselamatan serta alat komunikasi.
9. Membantu Nakhoda agar menaati dan memahami peraturan setempat yang berlaku serta perubahannya.
10. Melaporkan kepada pengawas pemanduan bila Nakhoda menyimpang dari petunjuk yang diberikan atau menyulitkan petugas pandu dalam bertugas.
11. Melakukan pengamatan sarat muka belakang kapal, kondisi stabilitas kapal setiap sebelum memandu.

Petugas pandu perlu meningkatkan pemahaman atau keahlian terhadap tugas agar pencapaian target pekerjaan sesuai dengan standard dan syarat-syarat yang telah ditetapkan sehingga keluhan pengguna jasa yang terjadi dapat berkurang, seperti halnya *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, kecermatan, penggunaan peralatan, kecakapan, pemanfaatan kesempatan dan keahlian khusus (dikutip dalam Siti Arofah).

2.1.3. Kedisiplinan Pandu

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, praturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indiscipliner karyawan pandu yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen. Banyak yang mengartikan disiplin itu bilamana karyawan pandu selalu datang serta pulang tepat pada waktunya. Pendapat itu hanya salah satu yang dituntut oleh organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan dapat diartikan sebagai tingkah laku yang tertulis maupun yang tidak tertulis. (Hasibuan, 2009:212) Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di pelabuhan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta

sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Sastrohadiwiryono, 2003 :291).

Menurut Gauzali Saydam (2000) bentuk disiplin kerja yang baik akan tercipta suasana sebagai berikut :

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif petugas dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggung jawab para petugas untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan petugas.
5. Meningkatnya efisiensi dan hasil kerja para petugas.

Sedangkan menurut Rivai, Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan pada perusahaan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. (Sutrisno, 2009:94). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan perusahaan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari manajemen yang sangat penting. Disiplin dikatakan juga sebagai sarana untuk melatih dan mendidik orang-orang terhadap peraturan-peraturan agar ada kepatuhan dan supaya dapat berjalan dengan tertip dan teratur dalam melakukan kegiatan pemanduan di perusahaan. Disiplin juga dikatakan sebagai alat berkomunikasi dengan para karyawan pemandu agar karyawan pemandu mau berbuat seperti apa yang dianjurkan oleh atasan dan sesuai dengan peraturan pemanduan yang berlaku di perusahaan yang

telah ditetapkan. Sedangkan bagi karyawan pandu akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan pandu dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin. demi terwujudnya tujuan kelancaran.

2.1.4 Kepuasan Pengguna Jasa Pandu

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006). Menurut Tjiptono, 2014 kata „Kepuasan atau *satisfication*“ berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan, membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai „upaya pemenuhan sesuatu“ atau „membuat sesuatu memadai“. Berbicara tentang kepuasan pelanggan ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan yang dikutip oleh Kotler (2007) yaitu: Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Jika kinerja pandu berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja pandu memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja pandu melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Menurut Rangkuti (2004), “bahwa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan, disamping dapat menambah profit tetapi juga membentuk citra yang baik bagi perusahaan pandu itu sendiri. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang khususnya jasa pandu, dapat mengetahui kepuasan dari para pelanggannya

melalui umpan balik yang diberikan oleh pelanggan sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kinerja pandu dari pelayanan pemanduan kapal. Dengan adanya komplain tersebut pelayanan pemanduan kapal dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan pelanggan yang belum puas tadi. Biasanya pelanggan mempunyai komitmen yang besar dan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang sebagai pemberi pelayanan pemanduan kapal dapat menanggapi komplain dari para pelanggan

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan, selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Pada tabel 2.1 dijelaskan tentang penelitian terdahulu, judul penelitian, penulis, variabel penelitian serta hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Rujukan Penelitian Drian Tumvila (2015)

Pada Tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen bus Harapan Jaya di Tulungagung.

Tabel 2.1

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Fasilitas

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya Di Tulungagung
Peneliti	Drian Tumvila (2015)/Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri
Variabel Penelitian	Variabel Independen adalah Kualitas pelayanan,

	Fasilitas dan Persepsi harga Variabel Dependen adalah Kepuasan Konsumen
Metode Penelitian	Metode Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas yang dikemukakan oleh Drian Tumvila (2015) digunakan sebagai rujukan penelitian ini

Sumber: Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri

2. Rujukan Penelitian Ida Ayu dan I Made Jatra

Pada Tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel keahlian terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2.2

Rujukan Penelitian untuk Variabel Keahlian

Judul	Pengaruh Keahlian Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Baruna Sanur
Peneliti	Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra , E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 ISSN: 2302-8912
Variabel Penelitian	Variabel Independen adalah Bukti Fisik, Keahlian, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Variabel Dependen adalah Kepuasan Pelanggan
Metode Penelitian	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Model Regresi yang digunakan $Y = 0,000 + 0,180 X_1 + 0,218 X_2 + 0,162 X_3 + 0,177X_4 + 0,248X_5 + e_i$ Berdasarkan hasil pengujiannya diperoleh

	<p>kesimpulan bahwa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil uji variabel bukti fisik (X1) dengan thitung (2,008) lebih besar dari ttabel 1,982), artinya variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur. 2. Hasil uji variabel keahlian (X2) menunjukkan nilai thitung (2,676) lebih besar dari ttabel (1,982), artinya variabel keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur. 3. Hasil uji variabel daya tanggap (X3) dengan thitung (2,057) lebih besar dari ttabel (1,982), artinya variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur. 4. Hasil uji variabel jaminan (X4) dengan thitung (2,393) lebih besar dari ttabel (1,982), artinya variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur. 5. Hasil uji variabel empati (X5) dengan thitung (2,868) lebih besar dari ttabel 1,982), artinya variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Baruna Sanur.
<p>Hubungan dengan Penelitian ini</p>	<p>Variabel Keahlian yang dikemukakan oleh Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini</p>

Sumber: E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 ISSN: 2302-8912

3. Rujukan Penelitian Siti Arofah

Pada Tabel 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel keahlian terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2.3

Rujukan penelitian untuk variabel Keahlian

Judul	Pengaruh Kompensasi, Keahlian Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan <i>Customer</i> Pada Bank Permata Cabang Bangkok Semarang
Peneliti	Siti Arofah, Jurnal Manajemen, Vol. 7, No. 3 Juli 2018
Variabel Penelitian	Variabel Independen adalah Kompensasi, Keahlian dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen adalah Kepuasan <i>Customer</i>
Metode Penelitian	Analisis Regresi Berganda
Hasil Penelitian	Dari analisis inferensial diperoleh bahwa 1. Konflik peran (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan pegawai di Dipo Saran Kutorjo, ini dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 3,243 dengan tingkat signifikan 0,003. 2. Disiplin kerja (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pegawai di dipo sarana kutoarjo. Ini dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,754 dengan tingkat signifikan 0,000. 3. Lingkungan fisik (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pegawai, ini dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 3,121 dengan tingkat signifikan 0,004.

	4. variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pegawai, pada nilai beta diperoleh nilai terbesar pada variabel disiplin kerja yaitu 0,460,
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel keahlian yang dilakukan oleh Siti Arofah (2018) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini

Sumber: Jurnal Manajemen, Vol. 7, No. 3 Juli 2018

4. Rujukan Penelitian Surnarto

Pada Tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2.4

Rujukan penelitian untuk Variabel Disiplin Kerja

Judul	Jurnal Pengaruh Konflik Peran, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dipo Sarana PT KAI Kutoarjo
Peneliti	Sunarto, Jurnal Manajemen 2018
Variabel Penelitian	Variabel Independen adalah Disiplin Kerja dan lingkungan kerja Variabel Dependen adalah Kepuasan Pelanggan
Metode Penelitian	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Maka persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan $Y = 2,166 + 0,277X_1 + 0,181X_2$ 1. Kompetensi dan disiplin kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Palu

	<p>2. Kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Palu</p> <p>3. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Palu</p>
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel fasilitas, keandalan yang dikemukakan oleh Sri Dwi Ratih Wijayanti, Lina Mahardiana dan Risnawati (2018) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini

Sumber: Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol. 4, No. 2, Mei 2018

5. Rujukan Penelitian Abdul Muis

Pada Tabel 2.5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2.5

Rujukan penelitian untuk Variabel Disiplin Kerja

Judul	Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia
Peneliti	Abdul Muis, Jurnal Ilmiah WIDYA Volume 4 Nomor 2 Agustus – Desember 2017 ISSN 2337 – 6686 , ISSN-L 2338 – 3321
Variabel Penelitian	Variabel Independen adalah Disiplin Kerja dan Motivasi Variabel Dependen adalah Kepuasan Pelanggan

Metode Penelitian	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	<p>Maka diperoleh persamaan sebagai berikut :</p> $Y = 0,514 + 3,303X_1 + 3,13X_2$ <p>Berdasarkan persamaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Motivasi kerja kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disiplin dan motivasi kerja secara bersama – sama memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel keahlian yang dikemukakan oleh Ibnu Abdul Muis (2017) digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini

Sumber : Jurnal Ilmiah WIDYA Volume 4 Nomor 2 Agustus – Desember 2017 ISSN 2337 – 6686

Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang adalah:

1. Dian Tumvila pada penelitiannya menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, yang mana dalam penelitian ini peneliti mencoba mencari pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.
2. Ida Ayu dan I Made Jatra pada penelitiannya disimpulkan bahwa keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, yang mana dalam penelitian ini peneliti mencoba mencari pengaruh keahlian terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Pelindo Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang.
3. Siti Arofah pada penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel keahlian berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, yang mana peneliti juga mencoba mencari pengaruh keahlian terhadap kepuasan pelanggan.

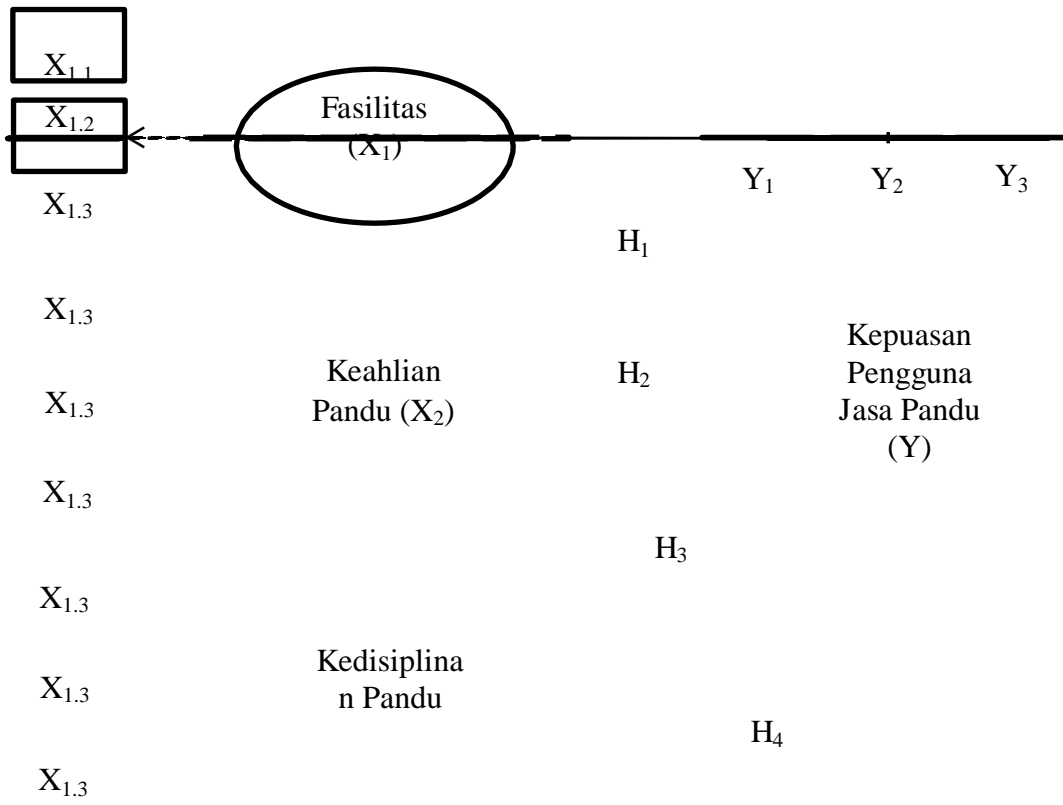
4. Sri Dwi Ratih Wijayanti, Lina Mahardiana dan Risnawati pada penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantor KPKNL Palu , yang mana pada penelitian ini peneliti mencoba mencari pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.
5. Abdul Muis pada penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel disiplin berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, yang mana peneliti juga mencoba mencari pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pelanggan.

2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Oleh karena itulah maka dari peneliti dituntut kemampuannya untuk dapat merumuskan hipotesis ini dengan jelas (Suharsimi Arikunto, 2006:73). Pada penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:





- H.1 Diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang.
- H.2 Diduga variabel keahlian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang.
- H.3 Diduga variabel kedisiplinan pandu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang.
- H.4 Diduga secara simultan variabel fasilitas, keahlian pandu dan kedisiplinan pandu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pandu pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang.

2.4. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Keterangan:

-  = Indikator
-  = Variabel
-  = Mempengaruhi
-  = Dipengaruhi
- H = Hipotesis

X1 = Variabel bebas (Fasilitas)

X1.1 = Sarana bantu Pemanduan

X1.2 = Prasarana pemanduan

X1.3 = Jumlah petugas pandu

X2 = Variabel bebas (Keahlian Pandu)

X2.1 = Kemampuan berkomunikasi

X2.2 = Penguasaan perairan pandu

X2.3 = Ketelitian terhadap aspek keselamatan

X3 = Variabel bebas (Kedisiplinan Pandu)

X3.1 = Ketepatan pandu

X3.2 = Kepatuhan pandu terhadap peraturan pemanduan

X3.3 = Kecepatan pelayanan

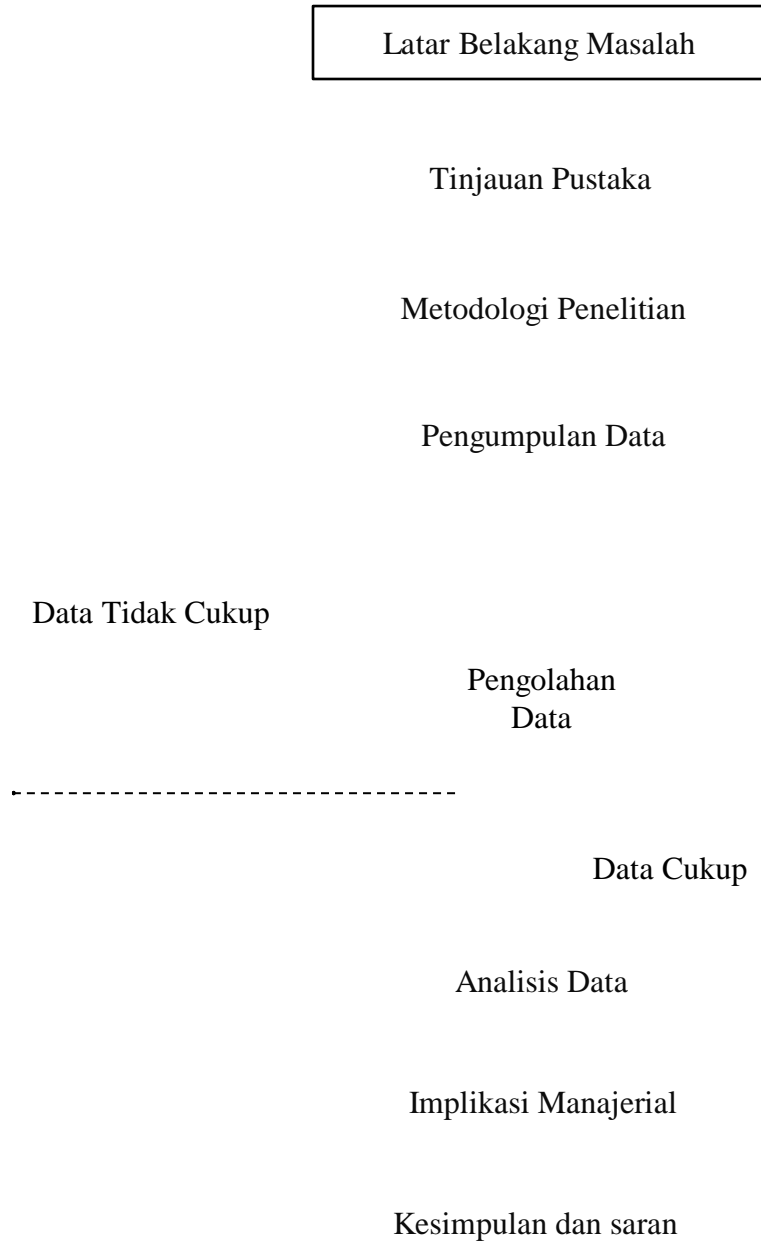
Y = Variabel Terikat (Kepuasan pengguna jasa pandu)

Y.1 = Jasa telah sesuai dengan harapan pengguna jasa pandu

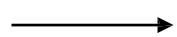
Y.2 = fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan pengguna jasa pandu

Y.3 = Kepercayaan pengguna jasa pandu telah sesuai dengan harapan pengguna jasa pandu

2.5. Diagram Alur Penelitian



Keterangan :



: Langkah penyusunan skripsi



: Apabila terjadi kekurangan data pada tahap pengolahan data maka dapat dilakukan pengumpulan data kembali

