

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Kapal Mutiara Berkah 1

M. Ferlin Aziz Hakim^{1*}, Ardansyah², Hepiana Patmarina³

^{1*,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perbedaan (variabel independen) terhadap apa (variabel dependen). Semakin tinggi kualitas pelayanan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang yang diberikan, maka pelanggannya akan semakin puas. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga penting untuk memastikan bahwa kondisi di lingkungan sekitar kerja pelabuhan baik. Sampel menggunakan 100% dari populasi. Analisis regresi linier berganda adalah cara untuk menganalisis data menggunakan metode, pengujian hipotesis ini mengacu pada uji (t) dan uji (f). Hasilnya penelitian ini yang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik membuat pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 merasa senang, dan lingkungan kerja yang baik membuat pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 merasa senang.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Lingkungan Kerja.

Abstract. This study aims to determine the effect of differences (independent variable) on what (dependent variable). The higher the quality of service provided by PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang, the more satisfied the customers will be. The work environment can also affect customer satisfaction, so it is important to ensure that the conditions in the port work environment are good. The sample uses 100% of the population. Multiple linear regression analysis is a way to analyze data using the method, testing this hypothesis refers to testing (t) and testing (f). The results of this study indicate that good service makes the customers of the Mutiara Berkah 1 ship happy, and a good working environment makes the customers of the Mutiara Berkah 1 ship feel happy.

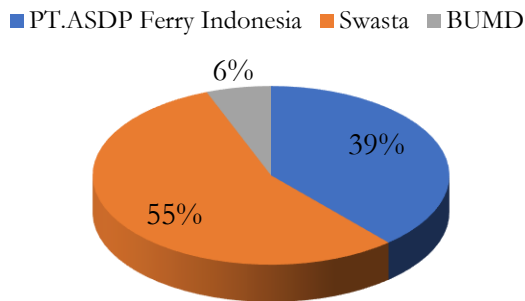
Keywords: Customer Satisfaction; Service Quality; Work Environment.

* Corresponding Author. Email: mferlinazizhakim@gmail.com^{1*}.

Pendahuluan

Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang merupakan salah satu pelabuhan penting di Indonesia yang terletak di provinsi Lampung. Pelabuhan ini memiliki peran strategis dalam memuat dan membongkar berbagai jenis kargo, termasuk barang umum, barang dalam kantung, cairan, dan kering. Sebagai fasilitas pelayanan maritim yang vital, Pelabuhan Panjang menyediakan beragam jasa pelayanan, seperti jasa pandu, jasa labuh, jasa kepil dan tunda, serta jasa tambat dan pelayanan air.

Pelayanan air merupakan bagian penting dalam menyokong operasional kapal-kapal yang melintasi perairan tersebut. Air bersih yang disediakan di pelabuhan ini digunakan untuk berbagai keperluan penting selama perjalanan jauh, termasuk mandi, mencuci pakaian, dan lain sebagainya. Salah satu kapal yang sering mengisi persediaan air bersih adalah kapal Mutiara Berkah 1, yang termasuk dalam kategori kapal Ro-Ro.



Gambar 1. Kapal Ro Ro

Sumber: Kementerian Perhubungan Tahun 2021

Dalam mengelola kapal-kapal Ro-Ro, Indonesia memiliki total 306 kapal yang dikelola oleh berbagai instansi, termasuk 118 kapal di bawah naungan ASDP Ferry Indonesia, 170 kapal swasta, dan 18 kapal yang dioperasikan oleh BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Selama proses pelayanan pengisian air bersih, penilaian kualitas pelayanan dan lokasi tempat pekerjaan dilakukan menjadi faktor penting. Perusahaan Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, dengan tujuan

untuk menyediakan produk dan pelayanan yang semakin baik bagi para pelanggannya.

Namun, dalam pelaksanaan layanan pengisian air bersih untuk kapal Mutiara Berkah 1, beberapa keluhan telah disampaikan oleh pelanggan kepada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Keluhan tersebut mencakup ketidakcukupan pasokan air bersih, kurangnya profesionalisme pegawai pelabuhan saat melayani pengisian air bersih, kondisi alat kerja yang tidak layak pakai, serta lingkungan pelabuhan yang berdebu. Penelitian ini akan mencoba untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 terhadap kualitas pelayanan dan kondisi lingkungan kerja di Pelabuhan Panjang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai apakah kualitas pelayanan yang baik serta kondisi lingkungan kerja yang memadai berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan dan kondisi lingkungan kerja secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1.

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan, diharapkan hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang dalam mengoptimalkan kualitas layanan dan lingkungan kerja mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya bagi kapal Mutiara Berkah 1. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi industri maritim secara lebih luas, dengan memahami bagaimana variabel independen, seperti kualitas pelayanan dan lingkungan kerja, dapat mempengaruhi hasil variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan.

Tinjauan Literatur

Kualitas Pelayanan

Perusahaan selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk pelanggannya, dan ini adalah sesuatu yang bagi perusahaan penting yaitu

kualitas pelayanan. Teori kualitas pelayanan mengatakan pengharapan pelayanan memiliki kualitas terbaik, dan bekerja keras untuk memastikannya selalu memenuhi kebutuhan pelanggan, Ardansyah (2018). Bahwasanya kualitas pelayanan berarti memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat mereka puas. Penting juga untuk tepat waktu, sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu, Arianto (2018). Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah, ukuran seberapa baik seseorang atau organisasi berperilaku ketika memberikan layanan kepada pelanggan. Ini dapat mencakup hal-hal seperti bersikap sopan dan membantu, menindaklanjuti janji, dan menyediakan produk berkualitas.

Mempersingkat teori-teori di atas bahwa pelayanan yang berkualitas berarti melakukan segala yang bisa untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan perusahaan. Ini berarti perusahaan memastikan bahwa sudah memberikan layanan terbaik, dan bahwa pelanggan perusahaan senang dengan apa yang perusahaan lakukan. Ada lima (5) indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Darsina (2021):

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*); Perusahaan mempunyai untuk menunjukkan kehadirannya kepada pelanggan atau pihak luar lainnya ditunjukkan oleh sarana dan prasarana yang dimilikinya dan berada di lingkungan sekitarnya.
- 2) Keandalan (*Reability*); Perusahaan berjanji untuk memberikan layanan secara akurat dan andal. Ini termasuk menyelesaikan sesuatu dengan benar, tanpa membuat kesalahan sembarangan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*); Kebijakan ini dirancang untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan terbaik. Itu memastikan bahwa orang mendapatkan bantuan dengan cepat dan bahwa layanannya akurat.
- 4) Jaminan (*Assurance*); Sifat keraguan dan risiko pelanggan dihilangkan ketika mereka membuat kontrak pribadi dengan bisnis. Ini berarti bahwa kesopanan, kemampuan, keramahan, dan kepercayaan semuanya diperhitungkan. Ini membuat pelanggan merasa aman dan percaya diri dengan perjanjian mereka.

- 5) Empati (*Empathy*); Perusahaan dilatih secara khusus untuk mendengarkan pelanggan dan memahami kebutuhan mereka. Ini memungkinkan mereka untuk memberi setiap pelanggan perhatian yang layak mereka dapatkan.

Lingkungan Kerja

Secara umum, lingkungan kerja adalah bentuk fisik, psikologis, dan sosial dalam sebuah perusahaan yang terdapat sekitar pelanggan maupun karyawan dan yang dapat mempengaruhi pelanggan maupun karyawan. Menurut Sedarmayanti (2017) teori tentang lingkungan kerja, mengatakan bahwa lingkungan kerja mencakup segala sesuatu di sekitar seseorang saat mereka bekerja, seperti alat dan bahan yang mereka gunakan, lingkungan sekitar, cara mereka bekerja, dan cara kerja mereka diatur. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kondisi lingkungan kerja antara lain pencahayaan, suhu, lembab, sirkulasi udara, kebisingan, bau, tata letak warna, dekorasi, musik, dan keamanan. Lingkungan kerja bahwa lingkungan kerja, sesuatu yang pegawai kelilingi, termasuk hal-hal seperti kebijakan perusahaan dan lingkungan sekitarnya, baik yang sifat fisik maupun psikis, Kuraising (2020). Kuraising (2020) juga menjabarkan dari penjelasan di atas, lingkungan kerja dapat menjadi tempat fisik atau psikis di mana orang merasa nyaman dan aman. Indikator lingkungan kerja meliputi sebagai berikut:

- 1) Lingkungan Fisik; Lingkungan fisik perlu dikelola dengan baik agar pelanggan tidak perlu khawatir dengan gangguan.
- 2) Lingkungan Psikologis; Lingkungan psikologis di tempat kerja mempengaruhi bagaimana perasaan pelanggan. Misalnya, jika ada terlalu banyak barang yang berdekatan, dapat menyulitkan pelanggan untuk merasa nyaman.

Kepuasan Pelanggan

Dalam perekonomian saat ini, bisnis bersaing satu sama lain di pasar domestik dan internasional. Untuk menang dalam persaingan bisnis, harus dapat menyediakan pelanggan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Dengan menyediakan produk atau jasa dengan kualitas terbaik, harga yang lebih murah dari

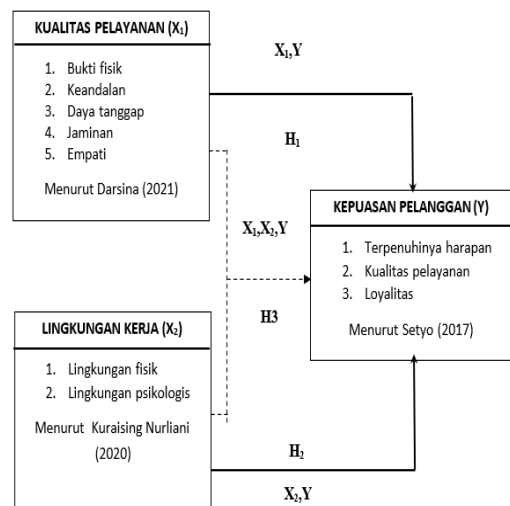
kompetitor, dan proses layanan yang lebih cepat, memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Teori seorang pakar ilmu ekonomi Kotler P. dan Amstrong (2018) mengatakan bahwa ketika orang senang dengan apa yang mereka imbakkan dari sebuah perusahaan, perusahaan akan sering melakukannya dengan baik dari waktu ke waktu. Sisi lainnya, jika orang tidak senang dengan apa yang mereka dapatkan, perusahaan dapat kehilangan pelanggan dan akhirnya tidak ada pelanggan, orang biasanya merasakan kesenangan atau kekecewaan ketika membandingkan kualitas layanan yang mereka terima dan kondisi lingkungan kerja. Riyanto memaparkan bahwa kepuasan pelanggan ketika pelanggan senang dengan layanan yang mereka terima, mereka puas. Jika layanan gagal memenuhi apa yang diharapkan pelanggan, mereka mungkin merasa kecewa. Dalam kedua kasus tersebut, pelanggan cenderung merasa puas. Memaparkan tentang kepuasan pelanggan ketika pelanggan senang dengan layanan atau produk yang mereka terima, mereka puas. Jika mereka tidak senang dengan layanan atau produk, mereka mungkin kecewa, Darsina (2021). Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa *happy* pelanggan dengan apa yang mereka terima. Ini termasuk melihat bagaimana hal-hal dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, Panjaitan (2016). Menurut Ginting (2021) ada beberapa faktor yang masuk ke dalam pengukuran ini, dan itu tergantung pada seberapa puas pelanggan dengan pengalaman mereka. *Factor* yang menjadi pendorong tingkat kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Kualitas produk; Ketika Anda membeli produk atau layanan dari perusahaan, Anda dapat yakin bahwa Anda mendapatkan produk berkualitas baik. Pelanggan yang sebelumnya pernah menggunakan jasa/produk biasanya sangat puas.
- 2) *Service quality*; Mungkin sulit untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi yang sama ketika Anda mencoba melakukannya sendiri, karena ada banyak faktor yang dapat mempengaruhinya.
- 3) Faktor emosional; *Customer* akan merasakan kepuasan tersendiri dikarenakan ada *emotional value* oleh perusahaan.

- 4) Anggaran dan kelegaan pelanggan, Pelanggan senang jika pelayanannya mudah, nyaman dan efisien.

Teori-teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan merupakan cara membentuk perasaan senang atau kecewa yang dialami pelanggan ketika mereka senang dengan apa yang diterima dari layanan atau produk, dan berharap bahwa kualitas layanan yang diberikan lebih besar dari apa yang mereka harapkan. Dapat dilihat indikator kepuasan pelanggan berikut, Setyo (2017):

- 1) Terpenuhinya Harapan, ketika pelanggan mendapatkan apa saja yang mereka harapkan dari sesuatu produk atau pelayanan, mereka merasa puas.
- 2) Kualitas Pelayanan, didasarkan pada pemenuhan keinginan pelanggan dan penyampaian informasi secara akurat untuk memastikan pelanggan senang.
- 3) Loyalitas, Pelanggan barangkali tidak mengembangkan loyalitas terhadap sesuatu produk atau layanan jika mereka merasa bahwa manfaat yang mereka terima tidak sebanding dengan harga yang mereka bayarkan, atau jika mereka merasa bahwa harapan mereka telah terpenuhi.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Adapun hipotesis yang dicantumkan sebagai berikut:

- 1) Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- 2) Diduga bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

3) Diduga bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi merupakan jumlah total individu dalam suatu organisasi atau himpunan yang digunakan untuk menghitung karakteristik, inferensi, dan generalisasi. Sampel diambil dengan menggunakan metode sensus, yaitu dengan mengambil seluruh anggota populasi yang berjumlah 60 orang sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif untuk mengumpulkan data guna memahami fenomena yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui pengisian kuesioner baik secara langsung maupun secara daring (online). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang tidak secara langsung terkait dengan penelitian ini, tetapi memberikan informasi yang berharga. Sumber data sekunder ini meliputi studi sebelumnya, literatur berupa buku, artikel, jurnal, dan informasi yang relevan dari internet, seperti yang disampaikan oleh Sugiyono (2017). Untuk menguji instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk menganalisis data. Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrumen angket dengan mengkorelasikan tiap skor indikator dengan keseluruhan skor indikator variabel. Hasil perbandingan tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai-nilai kritis pada tingkat signifikansi tertentu. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk memeriksa konsistensi alat ukur dan memastikan bahwa instrumen indikator memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data dari table 1, Penelitian ini menemukan bahwasanya semua instrumen indikator yang sedang digunakan dalam proses penelitian ini memiliki hasil yang valid, karena

r-hitung dari nilai terkecil pada satu adalah 0,284 dan nilai tertinggi adalah 0,699. Ini berarti bahwa nilainya > dari nilai r-table sebesar 0,254. Uji reliabilitas, dapat kita lihat bahwa masing variabel memiliki alpha cronbach (> 0,60). Membuktikan variabel kualitas pelayanan, lingkungan kerja dan kepuasan pelanggan dikatakan dapat diandalkan atau reliable. Selanjutnya akan dilakukan teknik analisis linier berganda, sebagai berikut;

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.

Indikator	r-hitung	r-tabel	Reliabilitas		
Kualitas Pelayanan:					
Bukti Fisik	0,592	0,254	0,762		
	0,320				
Keandalan	0,365				
	0,419				
Daya Tanggap	0,604				
	0,572				
Jaminan	0,578				
	0,699	0,254	0,659		
Empati	0,552				
	0,645				
Lingkungan Kerja:					
Lingkungan Fisik	0,284				
	0,443				
	0,434				
	0,577				
Lingkungan Psikologis	0,555				
	0,620				
	0,696				
	0,529				
	0,399				
	0,432				
Kepuasan Pelanggan:					
Terpenuhinya Harapan	0,521	0,254	0,699		
	0,358				
Kualitas Pelayanan	0,365				
	0,638				
	0,432				
	0,580				
Loyalitas	0,634				
	0,578				
	0,493				
	0,566				
Sumber: Hasil Data Primer Tahun 2022					

Tabel 2. Hasil Teknik Analisis Linier Berganda dan Hipotesis

Variable	Koefisien Regresi	R ²	F	t	Sig.
Konstanta	11,839			2,648	0,010
Kualitas Pelayanan	0,287	0,443	22,075	2,210	0,031
Lingkungan Kerja	0,435			2,865	0,006
Sumber: Hasil Data Primer, Tahun 2022					

Tabel 2 hasil teknik analisis linier berganda dan pengujian hipotesis menyatakan bahwa hasil tersebut:

$$Y = 11,839 + 0,287 X_1 + 0,435 X_2 + e$$

Nilai constant sebesar 11,839, koefisien variable kualitas pelayanan sebesar 0,87 dengan taraf signifikansi 0,010, dan nilai koefisien variable lingkungan kerja sebesar 0,435 dengan ambang signifikan 0,031. Dengan kata lain bahwa semakin bagus kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berarti dapat dikatakan, maka tingkat kepuasan pelanggan meningkat. Pengujian F dilihat Fhitung sebesar 22,705, taraf signifikansi 0,000. Ke-2 perhitungan F hitung > F tabel (22,705 > 3,16) dan tingkat ambang signifikansi (0,000 < 0,05), dijelaskan bahwasanya kualitas pelayanan, lingkungan kerja mempengaruhi tersecara signifikan terhadap kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1. Koefisien determinasi (R^2) mempunyai nilai sebesar 0,443, dengan asumsi lain kualitas pelayanan dan lingkungan kerja memberikan kontribusi sebesar 44,3% untuk tingkat kepuasan seorang pelanggan kapal Mutiara Berkah 1. Sisanya sebesar 55,7% yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak didalam peneliti ini.

Koefisien regresi kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 0,287, berarti apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 akan meningkat dengan asumsi, lingkungan kerja tidak berubah. Koefisien regresi lingkungan kerja mempunyai nilai sebesar 0,435, mengartikan apabila lingkungan kerja meningkat, maka kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 akan meningkat dengan asumsi, kualitas pelayanan tidak berubah. Selanjutnya, dilakukan pembahasan seperti berikut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kapal Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang

Hasil studi penelitian tersebut menemukan sesuatu bahwa memiliki kualitas pelayanan yang baik sangat membantu dalam membuat kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1.

Hal ini karena membuat proses pengisian air bersih menjadi lebih mudah dan memuaskan bagi mereka. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam melayani proses pengisian air bersih ke kapal maka semakin bagus kepuasan pelanggan rasakan. Selaras dengan apa yang diteliti, yang memaparkan pernyataan bahwasanya kualitas pelayanan merupakan salah satu diantara faktor yang mempengaruhi positif terhadap kepuasan pelanggan, Patri (2021).

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Kapal Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang

Hasil penelitian menemukan bahwa orang lebih puas ketika lingkungan kerja mereka baik. Ini mengartikan bahwa satudari salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan, seperti kebersihan dan tempat duduk yang nyaman, memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan apa yang diteliti, yang memaparkan pernyataan bahwa ha ini (lingkungan kerja), mempengaruhi positif terhadap kepuasan pelanggan, Ilhamsyah (2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Secara Bersama-Sama Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Kapal Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang

Studi ini menemukan bahwa memiliki pelayanan yang berkualitas baik dan kondisi lingkungan kerja nyaman dapat memberikan efek positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa, ketika segala sesuatunya dilakukan dengan baik, pelanggan lebih cenderung bahagia. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis terakhir atau ketiga yang memaparkan bahwasanya kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara bersamaan mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan studi penelitian, menyimpulkan bahwasanya, memiliki kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi positif signifikan terhadap seberapa kepuasan pelanggan dengan kapal

Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Yang berarti, jika kualitas pelayanan baik, pelanggan lebih puas. Yang berarti, kualitas pelayanan menjadi faktor penting seberapa puas pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kapal Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Memiliki arti bahwasanya semakin baik lingkungan kerja, semakin banyak pelanggan yang puas. Hal ini dapat dilihat sebagai bukti bahwa faktor ini mempengaruhi lingkungan kerja mempengaruhi positif signifikan, terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan, lingkungan kerja mempengaruhi positif juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Mengartikan bahwasanya semakin baik kualitas pelayanan dan lingkungan kerja, pelanggan akan semakin puas. Artinya, kualitas pelayanan dan lingkungan merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan kapal Mutiara Berkah 1.

Daftar Pustaka

- Ardansyah. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjung Karang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 161-187.
- Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen di Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Darsina. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Goa. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ginting, Feri, Fernandes. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddorz Mikie Holiday. Skripsi, Universitas Quality Berastagi.
- Ilhamsyah. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan. *JURNAL KOMPETITIF*, 9(2), 73-91.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellence Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Perhubungan. (2021). Jumlah Pelabuhan di Indonesia Tahun 2021. [Online]. <https://dataindonesia.id/sektor-ril/detail/indonesia-miliki-3227-pelabuhan-pada-2021>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing (Edisi Ke Tujuh)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Kuraising, Nurliani. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Panjaitan, J. E., & Yuliaty, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *DeReMe Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Patri, Eko. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Cafe di Makassar. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. (2021). Sejarah Pelabuhan Panjang. [Online]. <https://pelindo.co.id/port/pelabuhan-panjang>

- Riyanto, Andi. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117-124.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.