

PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN & FASILITAS GALANGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANYUWANGI

Adianda Rizwan Diwandono)¹, Ristanti Akseptori)², dan Cintya Dyah Atikasari)³

¹Manajemen Bisnis, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

²Manajemen Bisnis, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

³Manajemen Bisnis, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: adianda.rizwand@gmail.com

Abstract

Service quality and facilities are essential factors in enhancing company performance toward customer satisfaction. This study was conducted at PT. Blambangan Bahari Shipyard, a shipyard located in Banyuwangi that focuses on the construction and repair of fiber and wooden vessels. The purpose of this research is to explain the influence of service quality and shipyard facilities on customer satisfaction, both partially and simultaneously. To assess the extent to which service quality and shipyard facilities affect customer satisfaction, multiple linear regression analysis was employed, along with t-tests and F-ANOVA to examine the impact of these variables. The population of this study consisted of all customers of PT. Blambangan Bahari Shipyard from 2020 to 2024, with a sample of 33 customers/respondents. The results indicate that both service quality and shipyard facilities have a significant influence on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The implications of these findings suggest that improving service quality and shipyard facilities has a positive impact on customer satisfaction, and therefore should be a priority for the company.

Keywords: Service Quality, Shipyard Facilities, Customer Satisfaction

Abstrak

Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kualitas perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Blambangan Bahari Shipyard yang merupakan galangan kapal yang terletak di Banyuwangi dan memiliki fokus pada pembuatan dan reparasi kapal fiber dan kayu. Tujuan dari penelitian adalah menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan secara parsial dan simultan. Dalam menilai seberapa penting kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan, dilakukan dengan menggunakan metode uji regresi linier berganda, serta pengujian t-test dan F-Anova untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan PT. Blambangan Bahari Shipyard dari tahun 2020 hingga 2024, dengan jumlah sampel 33 pelanggan/responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas galangan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi dalam hasil penelitian ini menjelaskan, bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Galangan, dan Kepuasan Pelanggan

1. Pendahuluan

Kapal merupakan moda transportasi yang digunakan untuk pengiriman jarak jauh yang sudah ada sejak lama dan menjadi unsur penting dalam industri *international* pada perdagangan lalu lintas laut. Proses pengiriman ekspor dan impor di berbagai negara

hampir menggunakan kapal agar tetap saling terhubung. Pengiriman melalui jalur laut merupakan pengiriman yang cukup efisien, sebab pengiriman melalui laut dapat mengangkut jumlah yang banyak dengan biaya yang murah (Stopford, 2008).

Pengukuran kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan pendekatan lima dimensi kualitas yaitu, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* (A. Parasuraman dkk, 1990). Peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat digunakan sebagai strategi perusahaan dalam memberikan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2014).

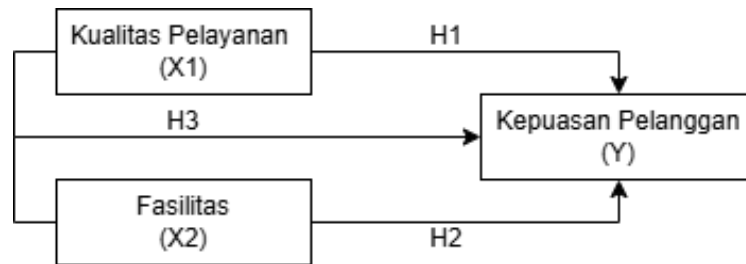
Penelitian ini dilakukan pada PT. Blambangan Bahari Shipyard, dimana perusahaan tersebut bergerak pada bidang jasa pembangunan dan perawatan kapal fiber yang berada di banyuwangi. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung selama melalui *internship* terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki pada kualitas pelayanan dan fasilitas galangan. Hal tersebut diperkuat dengan adanya beberapa komplain dari pelanggan, sehingga menunjukkan adanya indikasi kurang baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut tentu saja berbanding terbalik dengan misi perusahaan yaitu “Memberikan Pelayanan yang Memuaskan kepada Konsumen”.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Pentingnya kualitas pelayanan & fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan di Banyuwangi”. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas galangan secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Blambangan Bahari Shipyard.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif inferensial. Deskriptif inferensial adalah penelitian kuantitatif yang melakukan analisis hubungan antar variabel dengan pengujian hipotesis (U Aiman dkk, 2022). Pengukuran dalam penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner serta menggunakan skala likert dalam skala penilaian (Wijaya, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan galangan kapal PT. Blambangan Bahari Shipyard dari tahun 2020 hingga tahun 2024. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana keseluruhan populasi

dijadikan sebagai sampel penelitian (U Aiman dkk, 2022). Kerangka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Hipotesis

Sumber: Sahir, (2022)

Keterangan :

Variabel *Independent* :

- Kualitas Pelayanan (X1)
- Fasilitas Galangan (X2)

Variabel *Dependent* :

- Kepuasan Pelanggan (Y)

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 1
Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	R1	0.660	0.3440	Valid
	R2	0.782		Valid
	R3	0.653		Valid
	Rs1	0.641		Valid
	Rs2	0.568		Valid
	Rs3	0.756		Valid
	Rs4	0.748		Valid
	A1	0.607		Valid
	A2	0.598		Valid
	A3	0.736		Valid
	A4	0.460		Valid
	A5	0.484		Valid
	E1	0.775		Valid
	E2	0.706		Valid
	E3	0.723		Valid
	T1	0.565		Valid
	T2	0.681		Valid

	T3	0.779		Valid
Fasilitas Galangan (X2)	K1	0.590		Valid
	K2	0.614		Valid
	K3	0.656		Valid
	K4	0.561		Valid
	K5	0.800		Valid
	W1	0.666		Valid
	W2	0.669		Valid
	W3	0.664	0.3440	Valid
	G1	0.663		Valid
	AD1	0.530		Valid
	AD2	0.777		Valid
	AD3	0.754		Valid
	AD4	0.650		Valid
	AD5	0.570		Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0.512		Valid
	Y2	0.693		Valid
	Y3	0.709	0.3440	Valid
	Y4	0.671		Valid
	Y5	0.897		Valid

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan perhitungan validitas menggunakan SPSS ver.25 pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan menunjukkan hasil valid dari 33 responden, dengan tiap nilai r-hitung indikator lebih besar dari r-tabel yaitu 0.3440 sehingga data tersebut valid dan dapat dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas digunakan standard keputusan *cronbach alpha* sebesar 0.700, atau jika nilai hasil > 0.700 maka data tersebut reliabel.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha (hasil)	Cronbach Alpha (Keputusan)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.926	0.700	Reliabel
Fasilitas Galangan (X2)	0.897	0.700	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.746	0.700	Reliabel

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.1.3 menunjukkan bahwa tiap variabel menunjukkan reliabel pada pengujian *Cronbach Alpha*, dimana hasil tiap variabel pengujian *Cronbach Alpha* mendapatkan hasil lebih besar dari *Cronbach Alpha* keputusan yaitu 0.70. Dengan hasil perhitungan reliabel dan validitas yang sudah dilakukan data dapat digunakan untuk pengujian asumsi klasik sebelum kepada pengujian regresi linier berganda.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 3
Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.122	0.05	Normal
Fasilitas Galangan (X2)	0.752	0.05	Normal
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.333	0.05	Normal

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan perhtingan menggunakan SPSS Ver. 25 dalam pengujian normalitas, keseluruhan data pada tiap variabel terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan (X1)	0.569	1.757	Tidak Ada Multikolinearitas
Fasilitas Galangan (X2)	0.569	1.757	Tidak Ada Multikolinearitas

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas tiap variabel, dengan hasilnya adalah Kualitas Pelayanan nilai tolerance $0.569 > 0.10$ dan fasilitas galangan nilai tolerance $0.569 > 0.10$ maka hasil uji ini adalah tidak terjadi multikolinearitas pada tiap variabel.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.122	0.05	Tidak Ada Heteroskedastisitas
Fasilitas Galangan (X2)	0.752	0.05	Tidak ada Heteroskedastisitas

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada tiap variabel, dengan hasil nilai signifikansi X1 $0.430 > 0.05$ dan X2 $0.090 > 0.05$, hasil pengujian ini menjelaskan bahwa data dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Regresi Linier Berganda

Tabel 6
Regresi Linier Berganda
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.074	2.539		-.423	.675
Kualitas pelayanan	0.128	0.042	0.389	3.060	.005
Fasilitas Galangan	0.203	0.047	0.544	4.284	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan nilai regresi linier berganda didapatkan hasil:

- Nilai constanta didapatkan adalah -1.074 maka dapat diartikan jika nilai variabel independent kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas galangan (X2) memiliki nilai 0 maka nilai dari variabel dependent kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai -1.074 satuan. Hasil constanta memiliki nilai negatif (-) dapat diartikan jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas galangan (X2) memiliki nilai nol, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) cenderung memiliki penurunan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0.128 maka dapat diartikan jika variabel fasilitas galangan memiliki nilai 0 dan setiap kenaikan 1 poin dalam variabel kualitas pelayanan (X1) maka terdapat kenaikan nilai 0.128 satuan pada variabel dependent kepuasan pelanggan (Y).
- Nilai koefisien regresi variabel fasilitas galangan (X2) adalah 0.203 maka dapat diartikan jika variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0 dan setiap kenaikan 1 poin dalam variabel fasilitas galangan (X2) maka terdapat kenaikan nilai 0.203 satuan pada variabel dependent kepuasan pelanggan (Y).

kenaikan 1 poin dalam variabel fasilitas galangan (X2) maka terdapat kenaikan nilai 0.203 satuan pada variabel dependent kepuasan pelanggan (Y)

Koefisien korelasi

Tabel 7
Koefisien Korelasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.851	0.725	0.706	1.401

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi didapatkan hasil:

- Nilai koefisien korelasi (R) didapatkan nilai 0.851, dimana hubungan variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas galangan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai 85.1%, sedangkan 14.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam hubungan variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Nilai koefisien determinasi (R Square) didapatkan nilai 0.725 atau 72.5% maka dapat diartikan bahwa variabel independent kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas galangan (X2) dapat memberikan informasi sebesar 72.5% terhadap kepuasan pelanggan (Y). untuk nilai 27.5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y).

t-test

Tabel 8
t-test
Coefficients

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	-1.074	2.539		-.423	.675
Kualitas pelayanan	0.128	0.042	0.389	3.060	.005
Fasilitas Galangan	0.203	0.047	0.544	4.284	.000

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan t-test didapatkan hasil:

- Hasil uji t-parsial variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai t-hitung sebesar 3.060. dengan nilai t-hitung 3.060 yang memiliki nilai lebih besar dari t-tabel 2.045 atau $3.060 > 2.045$. Maka keputusan hipotesis adalah H1 diterima dan H0

ditolak. Sehingga kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

- b) Hasil uji t-parsial variabel fasilitas galangan didapatkan nilai t-hitung sebesar 4.284. dengan nilai t-hitung 4.284 yang memiliki nilai lebih besar dari t-tabel 2.045 atau $4.284 > 2.045$. Maka keputusan hipotesis adalah H2 diterima dan H0 ditolak. Sehingga fasilitas galangan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

F-Anova

Tabel 9
F-Anova
Uji F-Anova

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.985	2	77.493	39.474	.000 ^b
	Residual	58.893	30	1.963		
	Total	213.879	32			

Berdasarkan hasil perhitungan F-Anova didapatkan hasil:

- c) hasil nilai Ftabel 3.32 menunjukkan nilai dari F-hitung lebih besar dari F-tabel, dengan hasil F-hitung $39.474 > 3.32$. maka dasar keputusan hasil hipotesis dalam pengujian ini adalah H3 diterima dan H0 ditolak. Sehingga hasil hipotesis adalah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas galangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan Hipotesis

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian hipotesis pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memberikan pengaruh secara parsial terhadap fasilitas galangan (Y). Hasil perhitungan hipotesis kualitas pelayanan mendapat hasil uji t-hitung pada tabel 8 adalah sebesar 3.060. Nilai tersebut menunjukkan nilai lebih besar dari t-tabel sebesar 2.045 dan nilai signifikansi 0.005 tidak lebih sama dengan 5%. Melihat dari perbandingan t-tabel $3.060 > 2.045$, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sehingga H₁ diterima. Hasil tersebut sesuai dengan referensi *SERVQUAL*, dimana kualitas pelayanan yang tinggi atau baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan pelanggan A. Parasuraman, dkk, (1990). Teori *SERVQUAL* tersebut sejalan dengan hasil hipotesis bahwa kualitas pelayanan

memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Irawan, (2007). menjelaskan, jika kinerja yang dihasilkan memenuhi dan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas, begitu juga dengan sebaliknya. Teori tersebut sejalan dengan penelitian ini, dimana kualitas pelayanan yang baik dan melebihi harapan pelanggan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Kondisi lapangan juga menjelaskan bahwa terdapat *complain* dari pelanggan terkait perubahan spesifikasi *outboard engine* dengan standard yang telah diatur pemerintah, sehingga spesifikasi yang diminta oleh pelanggan tidak sesuai dengan kontrak awal yang telah disepakati.

2. Pengaruh fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian hipotesis pada variabel fasilitas galangan (X_2) memberikan pengaruh secara parsial terhadap fasilitas galangan (Y). Hasil perhitungan hipotesis fasilitas galangan mendapat hasil uji t-hitung pada tabel 8 adalah sebesar 4.284. Nilai tersebut menunjukkan nilai lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2.045 dan nilai signifikansi 0.000 kurang dari 5%. Melihat dari perbandingan t-hitung $3.060 > 2.045$, dapat disimpulkan bahwa fasilitas galangan (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sehingga H_2 diterima. Hasil tersebut sejalan dengan teori *SERVQUAL* dimana pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dan dimensi *tangible* / fasilitas fisik termasuk dalam teori tersebut (A. Parasuraman, dkk, 1990). Berdasarkan pengamatan secara langsung, terdapat beberapa kendala pada kondisi fasilitas fisik yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut adalah berupa jumlah daya listrik untuk kantor yang masih kurang sehingga dapat mempengaruhi kondisi kinerja pegawai dan pelanggan jika saat sedang melakukan kunjungan secara langsung kepada perusahaan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian hipotesis pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas galangan (X_2) memberikan pengaruh signifikan secara simultan terhadap fasilitas galangan (Y). Hasil perhitungan hipotesis kualitas pelayanan dan fasilitas galangan mendapat hasil uji F-hitung pada tabel 9 adalah sebesar $39.474 > 3.32$. Nilai tersebut menunjukkan nilai lebih besar dari F-tabel sebesar 3.32 dan nilai signifikansi 0.000 kurang dari 5%. Melihat dari perbandingan $F_{hitung} 39.474 > 3.32$, dapat disimpulkan

bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas galangan (X_2) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) sehingga H_3 diterima. Hal tersebut juga sesuai dengan, strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, melalui pengukuran kepuasan dari kualitas pelayanan dan fasilitas (Tjiptono, 2014). Hasil perhitungan F-Anova sejalan dengan nilai konstanta dalam uji regresi linier berganda memiliki nilai -1.074, dimana jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas galangan memiliki nilai nol maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Blambangan Bahari Shipyard mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Variabel fasilitas galangan (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Serta, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas galangan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan secara simultan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penambahan variabel yang mendukung dalam kepuasan pelanggan.

Referensi

- Aiman, U., Abdullah, K., Jannah, M., et al., (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Irawan, H. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Rajawali Pers.
- Parasuraman, A., et al. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectationse*. New york: The Free Press
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian* (Try Koryati (ed.)). KBM Indonesia.
- Stopford, M. (2008). Maritime economics: Third edition. In *Maritime Economics: Third Edition* (3 ed.). Routledge.
- Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (2 ed.). PT INDEKS.