

**ANALISIS PENGARUH PENGELOLAAN BADAN USAHA
PELABUHAN OLEH PT. PELABUHAN CILEGON MANDIRI
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL
DI DERMAGA BANTEN**

Ariel Vicrihadi¹; Agus Kurniawan²; Eko Didik Harnoko³; Idham Maulana⁴
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: arielvicri@gmail.com¹; agus050507@gmail.com²; edharnoko@gmail.com³;
idhammaulana11@gmail.com⁴

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi Banten mendirikan PD. Karena terdapat > tiga puluh calon dermaga industri yang ingin dikembangkan dan ditingkatkan, maka PCM yang ada saat ini adalah PT. Dermaga Cilegon Mandiri, sebuah perusahaan daerah, bermaksud memberikan pengelolaan dan pelayanan dalam bidang pemanduan dan penarik kapal. Penelitian ini untuk mengetahui dan memperbesar pengaruh manajemen Pelaku Bisnis dermaga PT Pelabuhan Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal melalui kepuasan pelanggan di Dermaga Banten. Penelitian ini memadukan strategi penelitian terukur dengan pendekatan penelitian eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 108 konsumen jasa Dermaga Banten. SEMPLS adalah alat analisis yang digunakan, dan SmartPLS digunakan untuk menangani rumusan masalah. Berdasarkan temuan penelitian, pelayanan kapal yang diberikan oleh PT Pelabuhan Cilegon Mandiri sangat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan jasa kapal jauh lebih loyal karena cara PT Dermaga Cilegon Mandiri menjalankan Pelaku Bisnis dermaga. Tingkat kepuasan konsumen meningkat secara signifikan. Manajemen Pelaku Bisnis dermaga PT Pelabuhan Cilegon Mandiri dan loyalitas pengguna jasa kapal dapat diselaraskan melalui kepuasan pengguna jasa kapal. Khususnya terjadi di dekat Dermaga Banten. Diketahui bahwa pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga yang dilakukan PT Pelabuhan Cilegon Mandiri mempengaruhi kepuasan pemakai pelayanan kapal di Dermaga Banten.

Kata Kunci : Kepuasan; Loyalitas; Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga

ABSTRACT

The Banten Provincial Government established PD. Because there are more than thirty prospective industrial ports that want to be developed and improved, the current PCM is PT. Cilegon Mandiri Port, a regional company, intends to conduct ship piloting and towing operations and offer management services. PT Pelabuhan Cilegon Mandiri's management is supposed to have a greater impact on ship service users' loyalty by measuring customer contentment at the Port of Banten. This experimentation combines quantitative experimentation strategies with an explanatory experimentation approach. The experimentation sample consisted of 108 consumers of Banten Port services. SEMPLS is the analysis tool used, and SmartPLS is used to handle the problem formulation. Based on experimentation findings, Customer contentment is significantly increased by PT Pelabuhan Cilegon Mandiri's shipping services. Because of the manner PT Pelabuhan Cilegon Mandiri manages the port business entity, ship service clients are far more devoted. Levels of customer contentment sharply rose. The happiness of ship service users can be used to reconcile the faithfulness of ship service users with the management of the port business entity, PT Pelabuhan Cilegon Mandiri. In particular, this occurs close to Banten Harbor. It is well known that PT Pelabuhan Cilegon Mandiri's management of port business entities has a direct and indirect impact on ship service users' contentment in Banten Harbor.

Keywords : Contentment; Loyalty; Management of Port Business Entities

PENDAHULUAN

Dermaga merupakan infrastruktur penting bagi perdagangan global dan perkembangan dunia usaha yang semakin canggih saat ini, hal ini terlihat dari jasa dermaga yang dikaitkan dengan era maritim yang diperkenalkan oleh Presiden Joko Widodo Republik Indonesia. Secara khusus, beliau bertujuan untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat maritim global, yang mencakup administrasi dermaga. Sejak disahkannya UU Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008, pemerintah daerah mempunyai peluang langsung untuk berpartisipasi aktif dalam industri pelayaran. Dengan disahkannya undang-undang ini, diharapkan negara kepulauan Indonesia akan dapat diakses oleh kapal dan tentunya membutuhkan infrastruktur dermaga. Tidak mungkin memisahkan kesalahan sistem administrasi dermaga yang terpusat, monopolistik, dan tidak efektif dari buruknya kualitas pelayanan yang diberikan di dermaga. Kenyataannya, kepentingan satu entitas korporasi masih mencemari fungsi pemerintah sebagai regulator (PT Pelindo).

Pembangunan dermaga dan inisiatif untuk menumbuhkan iklim daya saing ekonomi yang sehat terhambat oleh kebingungan fungsi ini. Oleh karena itu, faktor pertama yang harus dipertimbangkan untuk meningkatkan pengelolaan dermaga di Indonesia adalah deregulasi dermaga yang akomodatif dan menghasilkan reorganisasi struktur dermaga. Untuk menarik investor domestik dan asing agar berpartisipasi di Indonesia, deregulasi dan restrukturisasi struktur dermaga harus difokuskan pada pembentukan iklim daya saing korporasi yang sehat dalam kegiatan ekonomi dermaga.

Oleh karena itu, bekerja sama dengan organisasi terkait dalam hal ini PT. PCM, penawaran fasilitas dermaga dan pelayaran sangat penting jika Pemerintah Provinsi Banten ingin memaksimalkan pendapatan dari Tarif Pelayanan Dermaga. Pelayanan dermaga yang modern dan kompetitif secara internasional hanya dapat dikembangkan dalam lingkungan persaingan bisnis yang kuat. Selain meningkatkan kinerja pelayanan kedermaga an dan modernisasi infrastruktur dermaga, masuknya investasi akan menimbulkan reaksi berantai (multiplier impact) terhadap industri lain sehingga meningkatkan prospek pertumbuhan ekonomi nasional yang lebih besar.

Salah satu tulang punggung perekonomian Jabotabek yang terdiri dari delapan kawasan industri yang fokus pada pengerjaan pangan, pakan ternak, bahan kimia, produksi baja, dan produk turunan dari industri tersebut adalah wilayah Banten. Sembilan terminal umum, satu terminal penyeberangan, dan lima puluh sembilan terminal penggunaan sendiri (TUKS) mendukung Dermaga Banten. Dermaga di Provinsi Banten ini mampu menampung kapal hingga 170.000 DWT karena kedalaman alaminya 6 hingga 20 meter.

Salah satu wilayah Provinsi Banten adalah Dermaga Banten yang merupakan bagian dari jalur perdagangan internasional yang melintasi Selat Sunda, Samudera Indonesia, dan Laut. Dermaga Banten terletak strategis di pesisir timur Selat Sunda, antara benua Asia dan Australia. Tiongkok Selatan. Dengan panjang garis pantai sekitar 25 kilometer dan fisik pantai yang ideal untuk pengembangan dermaga, Provinsi Banten memiliki bentang alam yang mendorong pertumbuhan daerah. Manfaatnya adalah berkurangnya pendangkalan pantai dan kedalaman laut secara alami > lima belas meter, sehingga menurunkan biaya pembangunan dan pemeliharaan dermaga ke tingkat yang relatif rendah.

Pemerintah Provinsi Banten mendirikan PD. PCM yang saat ini adalah PT. Dermaga Cilegon Mandiri, sebagai Perusahaan daerah dengan tujuan utama memberikan pengelolaan dan pelayanan di bidang pemanduan dan penarik kapal karena terdapat > tiga puluh potensi dermaga industri yang ingin dikembangkan dan dimajukan.

Mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan, maka dermaga merupakan salah satu infrastruktur yang dapat menunjang sistem logistik nasional di sana (BPS, 2019; Achmadi & Alwi, 2020). Sudah terdapat 223 Pelaku Bisnis Dermaga (BUP) yang terdaftar di Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, hal ini memperlihatkan potensi dermaga dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Jumlah BUP tersebut terdiri dari Federasi Pelaku Bisnis Dermaga Indonesia (ASBUPI), Federasi Pelaku Bisnis Dermaga Indonesia (ABUPI), dan non-ASBUPI/ABUPI (Kementerian Perhubungan, 2023). 12 BUP memberikan 12 konsesi atas nama ASBUPI, sedangkan 5 BUP memberikan 9 konsesi atas nama ABUPI yang beranggotakan 67 orang. Selain itu, dari 144 BUP anggota Non-ASBUPI/ABUPI, baru satu BUP yang memberikan kelonggaran (Samawati, 2021).

Organisasi yang terlibat dalam penyelenggaraan dermaga dan fasilitas dermaga lainnya secara eksklusif disebut Pelaku Bisnis dermaga. Menurut Perpu Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kedermagaan, dermaga diartikan sebagai suatu kawasan daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang dipergunakan untuk kegiatan usaha dan pemerintahan. Dermaga juga dapat menjadi tempat berlabuhnya kapal, tempat orang dapat naik dan turun dari kapal, serta tempat bongkar muat barang. Dermaga juga dapat berupa terminal atau tempat berlabuhnya kapal yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang dermaga, keselamatan dan keamanan pelayaran, serta perpindahan angkutan intra dan antar moda. Tabel 1.1 terlampir berisi data mengenai pelayanan kapal. Sekaitan dengan Pangsa Pasar PCM, Gambar 1.1 dan 1.2 menunjukkannya. Persyaratan fasilitas kapal untuk kapal tunda ditunjukkan pada Gambar 1.2 lampiran.

Pada tahun 2027, Dermaga Banten akan membutuhkan 24 kapal tunda karena peningkatan jumlah kapal sebesar 5% setiap tahunnya. Untuk mempertahankan pangsa pasar dan kualitas

pelayanannya, PCM harus menambah empat unit kapal tunda atau lebih. Tabel 1.2 terlampir menampilkan hasil analisis SWOT.

BUP memperlihatkan keunggulan dan karakteristik PCM dengan layanan kapal tersebut di atas. Sepanjang tahun 2020 hingga 2021, pendapatan operasional PT PCM mengalami penurunan sebesar 6,64%. Harga pokok penjualan sering kali naik setiap tahun. Sepanjang tahun 2020 hingga 2021, laba kotor PT PCM mengalami penurunan sebesar 18,98%. Peningkatan biaya operasional tahunan biasanya terjadi. Setiap tahun, laba operasional seringkali mengalami penurunan. Setiap tahun, laba bersih umumnya mengalami penurunan. Kinerja keuangan PT PCM mengalami penurunan secara operasional.

Dari segi persentase pergerakan, perbandingan kapal asing vs dalam negeri pada tahun 2019-2022 berkisar 14%-28%, namun dari segi kontribusi pendapatan hanya menyumbang 4% terhadap total pendapatan. **Mengenai Pergerakan Kapal PCM Gambar 1.3** dapat dilihat pada lampiran.

Perhitungan pergerakan kapal biasanya digunakan dalam persepsi pergerakan kapal. Namun Analisis Pergerakan per Kapal Tugboat harus diselesaikan agar dapat memberikan analisis yang tepat untuk menentukan biaya operasional. Dengan 44% dari seluruh perpindahan berasal dari Martha Venture, ini adalah kapal paling produktif. Karena kapal yang disewa (Martha Venture, Martha Green) sudah cukup tua (>15 tahun), ada keinginan untuk memaksimalkannya untuk mengantisipasi efektivitas biaya sambil memperbaiki kapal sendiri (Gunung Batur, Gunung Santri, Gunung Cipala).

Sekaitan dengan permasalahan atau fenomena yang ada di atas observasi dan pengamatan awal yang Penelitian yang dilakukan peneliti mengungkapkan sejumlah permasalahan dalam cara Pelaku Bisnis Dermaga, seperti petugas operator di dermaga, dalam memberikan pelayanan publik. 1. Kemungkinan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan umum yang diberikan oleh Pelaku Bisnis Dermaga yang bertindak sebagai petugas pemberi pelayanan di terminal dalam bidang prasarana dan sarana. Belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya yang termasuk dalam judul penulis, seperti Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 37 Tahun 2015. 2. Ada kemungkinan Fasilitas yang dibutuhkan oleh petugas dermaga untuk melayani masyarakat sebagai konsumen jasa kedermaga an masih terbatas, dan masih terdapat kendala fisik dalam menemukan lokasi fasilitasnya.

Adapun gap riset penelitian sebelumnya oleh (Mulatsih *et.al.*, 2018) discovered that customer contentment was positively and significantly impacted by the loading and unloading service speed variable, the facilities and equipment elements, and the officer's concern (empathy) for the client. Riset (Han, 2018) memperlihatkan dampak signifikan integrasi pelanggan

terhadap kinerja kualitas. Throughput kargo dan kunjungan kapal juga terkena dampak positif dari kinerja biaya.

Berdasarkan fenomena dan gap riset penelitian peneliti tertarik untuk membahas tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga Oleh Pt Dermaga Cilegon Mandiri Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Kapal Di Dermaga Banten”

KAJIAN LITERATUR

Loyalitas Pelanggan

Mowen & Minor (2005) mendefinisikan loyalitas sebagai keadaan dimana konsumen memperlihatkan sikap yang menyenangkan terhadap suatu merek, merasakan kaitan dengan merek tersebut, dan berniat untuk terus membeli produk tersebut di masa depan. Loyalitas pelanggan mengacu pada komitmen pelanggan untuk membeli produk tertentu (Utami, 2017).

Kepuasan Pelanggan

Reaksi pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan mereka sebelumnya dan kinerja sebenarnya dari produk yang dialami setelah menggunakannya dikenal sebagai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tjiptono, hal. 24. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, termasuk memahami tipe nasabah; terciptanya database pelanggan yang akurat yang mencakup kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan; dan penerapan data dari riset pasar dalam kerangka pemasaran strategis, secara teori, merupakan tiga kunci untuk memberikan kepuasan pelanggan (Pranata 2019). Organisasi jasa perlu melakukan empat hal untuk menjaga kepuasan pelanggannya: mereka perlu mengidentifikasi masing-masing pelanggan, mencari tahu ekspektasi seperti apa yang mereka miliki terhadap fasilitas tempat mereka memuat dan membongkar, memahami strategi yang digunakan oleh fasilitas tersebut, dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik yang terkait dengan kepuasan pelanggan.

Pelaku Bisnis Dermaga

Tergantung pada berapa lama kapal berada di suatu dermaga, Pelaku Bisnis dermaga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dermaga yang diberikan kepada kapal dan barang. Perusahaan dermaga yang tinggi memperlihatkan kemampuan dermaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Triatmodjo, 2017). Dari segi efisiensi teknis, efisiensi biaya, dan efektivitas, organisasi bisnis dermaga dapat dinilai. Menurut Talley (2007), efektivitas suatu entitas ditentukan oleh seberapa sukses entitas tersebut dapat melayani konsumen bisnis pelayaran atau ekspedisi dengan layanan arus komoditas (Pranata and Sinaga 2023).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka dapat dituangkan ke dalam kerangka konseptual seperti pada gambar 2.1

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- H1 Diduga terdapat pengaruh Pelaku Bisnis Dermaga terhadap kepuasan pengguna jasa kapal di Dermaga Banten yang dikelola oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri
- H2 Diduga terdapat pengaruh Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten yang dikelola oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri
- H3 Diduga terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten yang dikelola oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri
- H4 Diduga terdapat pengaruh Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal melalui kepuasan di Dermaga Banten yang dikelola oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri

METODA PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229).

Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:2), prosedur penelitian pada hakikatnya adalah ciri-ciri ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk kegunaan dan tujuan tertentu. Metodologi pendekatan terukur . Tesis ini menggunakan pendekatan penelitian terukur , sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono 2017: 8. Menurut definisi tersebut, metode penelitian terukur adalah metode yang berlandaskan positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan perangkat penelitian, dan menganalisis data. yang bersifat terukur atau statistik untuk mengidentifikasi hipotesis yang telah ditentukan.

Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada luas atau ukuran semua properti item yang diteliti. Sugiyono memberikan definisi satu populasi. Menurut Sugiyono (2019:130), populasi adalah suatu wilayah generik yang terdiri atas unsur-unsur atau subjek-subjek yang mempunyai ciri-ciri dan ciri-ciri tertentu yang dipilih oleh seorang peneliti untuk digunakan dalam penelitian guna membentuk kesimpulan bagi hasil akhirnya. Berdasarkan informasi yang dihimpun di Dermaga Banten yang diawasi oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri Cabang Jakarta, dimana pada bulan

Januari hingga Juli 2023, 36 perusahaan, masing-masing tiga perwakilan digunakan dalam penelitian ini. Pesertanya antara lain pimpinan, pengawas, dan staf lapangan (operasional) Dermaga Banten yang berada di bawah pengelolaan PT Dermaga Cilegon Mandiri (Ponten 2023).

Strategi sampel penelitian ini dikembangkan dengan menggabungkan sampling jenuh dengan teknik nonprobability sampling. Karena terdapat 108 konsumen jasa dan pelaku usaha di Dermaga Banten yang dikelola oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri, maka saya memilih menggunakan teknik sampling ini. "Sampling jenuh" adalah teknik pengambilan sampel yang seluruh populasinya dijadikan sampel, klaim Riduwan (2016:64). Dengan demikian pengambilan sampel jenuh dilakukan di Dermaga Banten yang dikelola oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri dengan menggunakan sampel sebanyak 108 pengguna jasa/perusahaan (Novirsari and Ponten Pranata 2021).

Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Peneliti menggunakan software Smart PLS versi 4.0 untuk menganalisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif. Peneliti memilih untuk menggunakan program ini untuk meningkatkan dan menyederhanakan keakuratan temuan komputasi.

Statistik Deskriptif

Analisis naratif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan dan memperjelas data yang diperoleh dari suatu fenomena. Analisis naratif digunakan untuk menyajikan informasi; mereka tidak membuat asumsi atau generalisasi yang luas. Dalam penelitian ini, analisis naratif digunakan untuk menjelaskan sifat-sifat variabel penelitian. Analisis naratif dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang distribusi data atribut untuk setiap variabel survei berdasarkan mean. Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk setiap variabel. (Pranata 2022b).

Statistik Inferensial

Melalui analisis sampel data, statistik inferensial berupaya membuat kesimpulan tentang data melalui studi populasi yang lebih komprehensif. Korelasi dua variabel, variasi variabel antar subkelompok, dan penjelasan kaitan antara variabel independen dan dependen digunakan untuk menguji hasil data (Sekaran & Bougie, 2016). Statistik parametrik dan non-parametrik adalah dua kategori statistik inferensial. Selain untuk memeriksa apakah suatu data tersebar secara teratur atau tidak, statistik parametrik digunakan untuk memeriksa data dalam skala interval dan rasio. Statistik nonparametrik tidak menggunakan parameter statistik (mean, median, modus) sebagai acuan dalam menganalisis data dalam skala ordinal maupun nominal (Sekaran, 2016).

Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modelling (SEM) adalah teknik perhitungan gabungan yang

digunakan dalam menggunakan pemeriksaan model statistik konfirmatori daripada eksplanatori dalam konteks model kausal (Sarwono Y., 2010). Regresi, analisis jalur, dan analisis faktor adalah beberapa di antaranya. SEM merupakan metode statistik yang mengukur berdasarkan konstruk dimensional untuk menguji pola kaitan antara konstruk potensial satu sama lain guna mengidentifikasi keterkaitan timbal balik (Sugiarto, 2017).

SEM berbasis kovarian yang menggunakan metode LISREL atau AMOS, dan SEM berbasis varians yang menggunakan metode analisis Smart PLS sebagai prediksi, merupakan dua bentuk SEM. Model struktural digunakan untuk mengukur kausalitas, dan model pengukuran serta model struktural diuji menggunakan kuadrat terkecil parsial (PLS), suatu metode pemodelan persamaan struktural (SEM). PLS merupakan salah satu teknik soft modeling yang menurut Ghazali (2006) dapat digunakan untuk mengevaluasi data dengan skala pengukuran tertentu tanpa memerlukan jumlah sampel yang besar (< 100 sampel). Pendekatan PLS berbasis varians tidak mengharuskan data mematuhi asumsi normalitas data. Akibatnya data yang berdistribusi tidak normal tertampung oleh PLS (Sarwono J., 2012).

Evaluasi Model Pengukuran

Untuk mengkarakterisasi kaitan antara dimensi dan variabel potensial, model pengukuran, yang juga dikenal sebagai model luar, dievaluasi. Keabsahan konstruksi dan ketergantungan peralatan diuji dengan menggunakan model ini. Uji reliabilitas mengukur konsistensi dimensi konsep dan konsistensi ukuran derajat, sedangkan uji keabsahan mengukur kemampuan alat penelitian dalam mengukur hal-hal yang hendak dipelajari. Pertanyaan terkait survei dijawab oleh responden.

Empat kriteria, keabsahan konvergen, keabsahan diskriminan, reliabilitas komposit, dan *alfa Cronbach* digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi model eksternal (Pranata 2022a).

1. Validitas Konvergen

Kuatnya kaitan antara variabel manifes (dimensi) dengan skor suatu konstruk (variabel) pada model pengukuran eksternal memperlihatkan uji keabsahan konvergen. Apabila variabel manifes pada PLS memenuhi syarat dimana outer loading mempunyai kadar $> 0,7$ dan kadar variabel Average Variance Extracted (AVE) $> 0,5$ maka variabel manifes dianggap memenuhi validitas. Namun kadar skala pemuatan 0,50 hingga 0,60 dianggap cukup untuk penelitian tahap awal untuk menghasilkan suatu pengukuran; semakin besar kadar loading factor maka semakin signifikan fungsi variabel manifes dalam menafsirkan konstruksi (Ghozali, 2015).

2. Validitas Diskriminan

Untuk memastikan bahwa variabel manifes (dimensi) suatu konstruk tidak mempunyai kaitan yang kuat dengan variabel manifes lainnya, maka harus dilakukan uji keabsahan diskriminan

terhadap dimensi reflektif. Kadar cross-loading atau kriteria Fornell-Larcker, yang membandingkan akar kuadrat dari AVE (\sqrt{AVE}), dapat digunakan untuk melakukan pemeriksaan ini. Cross loading dapat digunakan dalam dua metode berbeda untuk menguji keabsahan diskriminan, khususnya:

Memperhitungkan korelasi, yang harus lebih besar dari kadar pengukuran konstruk lain, antara konstruk dan variabel manifestnya. Hal ini memperlihatkan apakah konstruksi potensial memprediksi ukuran blok lain dalam hal ukuran blok. Mengingat kadar yang sesuai, variabel $> 0,7$.

3. Cronbach's Alpha

Menurut Ghozali (2015), uji reliabilitas sangat membantu dalam memperlihatkan presisi, akurasi, dan konsistensi suatu perangkat saat mengukur konstruksi. Untuk penelitian konfirmatori, Cronbach Alpha dapat digunakan pada SEM dengan PLS dengan memeriksa kadar $> 0,7$; kadar optimalnya adalah 0,8, atau 0,9. Kadar Cronbach's Alpha untuk penelitian eksplorasi minimal harus 0,6. Ghozali (2015) menyatakan adanya ambang batas minimum pengukuran parameter apabila memanfaatkan Cronbach's Alpha untuk menentukan reliabilitas pengukuran. Karena bobot atau kadar dimensi dalam SEM bervariasi, Cronbach's Alpha sering diabaikan demi keandalan komposit, yang juga dikenal sebagai "Dillon-Goldstein", yang menurunkan divergensi sambil memperkirakan parameter dengan lebih tepat. Cronbach's Alpha mengharuskan Anda mengukur korelasi dimensi dengan variabel potensial dengan menampilkan koefisien atau bobot korelasi yang sama untuk setiap dimensi dari satu variabel potensial (Ponten 2023).

4. Composite Reliability (*Construct Reliability*)

Metode penilaian ketergantungan yang dikenal sebagai reliabilitas komposit, atau reliabilitas konstruk, mengukur seberapa akurat suatu item pertanyaan mencerminkan variabel potensial (Cho, 2016). Kadar reliabilitas komposit digunakan untuk mengevaluasi konstruk reliabilitas. Kadar antara 0,6 dan 0,7 masih sesuai untuk penelitian eksploratif, dan kadar 0,7 ke atas sesuai untuk studi konfirmatori. Mengingat estimasi yang lebih dekat, Composite Reliability merupakan estimasi parameter yang lebih akurat dan moderat (Ghozali, 2015).

Evaluasi Model Struktural

Untuk menentukan bagaimana variabel potensial berkaitan satu sama lain, maka dievaluasi model struktural atau inner model (Sarwono, 2012). Koefisien jalur (Path Coefisien), R-square (R^2), statistik kolinearitas (VIF), dan T-statistik setiap jalur untuk menguji signifikansi antar komponen merupakan beberapa metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi inner model.

1. Evaluasi *Goodnes of Fit*

GoodnesxofxFitx digunakan untuk mengevaluasi model yang dapat dikuantifikasi menggunakan kadar Normed Fit Index (NFI) dan untuk menguji kesesuaian model dengan data. Wijanto dan Heri (2015) menyatakan bahwa perbandingan antara model yang diusulkan dengan model independen tertentu menghasilkan kadar NFI yang berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilainya mendekati 1 maka model tersebut sangat sesuai.

2. Uji *Effect Size*

Menguji ukuran efek, atau f^2 , adalah tahap selanjutnya. Dengan menggunakan pemeriksaan ini, secara bersamaan kita dapat mengamati bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Kadar f^2 kecil sebesar 0,02, tengah sebesar 0,15, dan besar sebesar 0,35 menurut Ghozali dan Latan (2015). Kadar yang $< 0,02$ dapat diabaikan atau dianggap tidak efektif.

3. R Square

Metodologi untuk menghitung pengaruh bermakna variabel potensial eksogen terhadap variabel potensial endogen disebut R Square (R^2), disebut juga koefisien determinasi. Variasi kadar (R^2) tersebut memperlihatkan bahwa variabel eksogen mampu menyumbang sebagian besarnya variabel endogen. Menurut Sarwono J. (2012) dan Ghozali (2015), kadar (R^2) $> 0,25$ tergolong lemah, $> 0,50$ tergolong sedang, dan $> 0,75$ tergolong tinggi.

4. T-statistics

Teknik pengambilan sampel ulang dengan menggunakan proses bootstrap adalah uji T-Statistik yang sering disebut dengan uji signifikansi. Hasil pemeriksaan ini memperlihatkan seberapa besar kaitan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Kaitan sebab akibat diprediksi menggunakan uji t. Untuk hipotesis satu sisi dengan besaran signifikan 5%, kadar t pada koefisien jalur harus lebih besar dari kadar t tabel sebesar 1,65. (Ghozali, 2015; Henseler, Ringle, & Sarstedt, 2014)

Saat melakukan uji hipotesis, kadar statistik-t dan probabilitas diperhitungkan. P-value dengan alpha untuk kadar probabilitas adalah 5% atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (Ghozali, 2016:42). Statistik dapat digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis, dan penghitungan dapat dilakukan menggunakan besaran signifikan. Dalam penelitian ini, besaran signifikan 5% digunakan. Signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05 untuk menolak hipotesis jika digunakan besaran signifikan 5%.

Studi ini menemukan bahwa ada kemungkinan 5% membuat pilihan yang buruk. Sembilan puluh lima persen dari waktu, Anda akan membuat pilihan yang tepat.

Berdasarkan rumus statistik yang maka diuraikan hipotesis statistik berikut:

1. Pengaruh Pelaku Bisnis Dermaga (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Menentukan H_{10} dan H_{1a} :

$H_0: \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a: \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh signifikan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Pelaku Bisnis Dermaga (X) terhadap loyalitas pengguna jasa kapal (Z).

Menentukan H_{30} dan H_{3a} :

$H_0: \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.

$H_a: \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh signifikan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.

3. Pengaruh kepuasan pelanggan (Y) terhadap loyalitas pengguna jasa kapal (Z).

Menentukan H_{50} dan H_{5a} :

$H_0: \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.

$H_a: \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.

4. Pengaruh Pelaku Bisnis Dermaga (X) terhadap loyalitas pengguna jasa kapal (Z).

Menentukan H_{60} dan H_{6a} :

$H_0: \beta = 0$ Secara kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh signifikan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.

$H_a: \beta \neq 0$ Secara kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh signifikan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Evaluasi Measurement (Outer Model)

Bisa dikatakan bahwa model luar dapat memastikan kaitan antara variabel potensial dengan indikator-indikatornya, atau model ini menggambarkan kaitan antara masing-masing indikasi dengan variabel potensialnya. Analisis data berasal dari perhitungan algoritma PLS, yang ditampilkan dengan kadar faktor pembebanan atau pembebanan luar untuk mengukur keandalan; cross loading untuk mengukur validitas diskriminan; Kadar Cronbach Alpha dan AVE (Average Variance Extracted) untuk mengukur validitas konvergen; dan keandalan komposit.

Uji Validitas

Ada dua proses yang terlibat dalam memvalidasi indikator reflektif menggunakan pendekatan PLS. Tahapan pemeriksaan keabsahan terdapat dua tahap, yaitu pemeriksaan

keabsahan diskriminan yang didasarkan pada perbandingan, dan pemeriksaan keabsahan konvergen yang didasarkan pada kadar loading factor masing-masing konsep.

a. Hasil Pemeriksaan Convergent Validity Tahap 1

Ukuran refleksif individu dikatakan tinggi menurut Ghozali dan Imam (2018) apabila korelasinya dengan konstruk yang akan diuji lebih besar dari 0,70. Namun kadar loading 0,5 hingga 0,60 dipandang cukup untuk penelitian yang masih dalam tahap awal membangun skala pengukuran. Dokumen terlampir menampilkan temuan pemeriksaan validitas. Beberapa indikator, seperti Z_1 dan Z_3, tidak valid karena nilainya $> 0,7$; oleh karena itu, mereka dihapus dan diproses ulang (diperkirakan kembali).

b. Hasil Pemeriksaan Convergent Validity Tahap 2

Dokumen terlampir menampilkan temuan pemeriksaan validitas. Karena seluruh indikator berada di atas 0,70 maka hasil outputnya memperlihatkan valid semua. Berdasarkan hasil pengerjaan data loading factor yang ditampilkan pada Gambar 4.2 di atas, data tersebut dianggap asli karena memenuhi aturan umum yang mengharuskan kadar loading faktor setiap indikator $> 0,7$. Kadar Loading Factor untuk masing-masing indikasi, termasuk kadar tertinggi dan terendah, dijelaskan di bawah ini.

Pernyataan X_9 sebesar 0,913 memuat indikasi Penatausahaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri mempunyai kadar Loading Factor terbesar. Sedangkan indikasi terendah terdapat pada X_2 = 0,774. Hal ini memperlihatkan keabsahan setiap indikator pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga yang digunakan oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri dalam mengukur konstraknya untuk digunakan pada penelitian selanjutnya.

Pernyataan Y_4 (0,781) mempunyai indikator kepuasan pengguna jasa kapal dengan kadar loading factor tertinggi. Sedangkan indikasi terendah terletak di Y_8 sebesar 0,888. Hal ini memperlihatkan bahwa setiap indikator kepuasan pengguna jasa kapal dapat diandalkan dalam mengukur konstraknya, sehingga cocok untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya. Indikator loyalitas pengguna jasa pernyataan Z_1 yang mempunyai kadar loading factor tertinggi sebesar 0,897 terdapat di sana. Sedangkan indikasi terendah terletak pada Z_7 sebesar 0,705. Hal ini memperlihatkan bahwa setiap indikator kepuasan pengguna jasa dapat diandalkan dalam mengukur konstraknya, sehingga cocok untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

c. Hasil Pemeriksaan Discriminant Validity

Menguji keabsahan diskriminan adalah langkah berikutnya Kadar Average Variance Extracted dan kadar cross-loading pengukuran dijadikan landasan dalam pemeriksaan ini. Setiap konstruk dalam model mempunyai keterkaitan dengan konstruk lainnya, menurut

Ghozali dan Imam (2018). Suatu konstruk dianggap memiliki kadar keabsahan diskriminan yang sangat baik jika kadar akar kuadrat AVE-nya melebihi kadar korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lain dalam model. Dokumen terlampir menampilkan hasil Uji Keabsahan Diskriminan Cross-Loading. Dapat dilihat bahwa terdapat keterkaitan yang lebih kuat antara konstruk pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri dengan indikator-indikatornya dibandingkan antara indikator konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Selain itu, terdapat kaitan yang lebih kuat antara indikator dan kepuasan dibandingkan antara indikator dan konstruksi lainnya. Dalam hal ini, terdapat kaitan yang lebih kuat antara kompensasi dan indikator dibandingkan antara indikator kompensasi dan variabel lainnya. Selain itu, terdapat kaitan yang lebih kuat antara indikator dan indikator loyalitas pengguna jasa kapal dibandingkan dengan konstruksi lainnya.

Kadar AVE (Average Variance Extracted) selanjutnya diperiksa untuk mekadar keabsahan diskriminan. Ghozali dan Imam (2018) menyatakan bahwa penilaian ini lebih konservatif dibandingkan reliabilitas komposit (ρ_c) ketika digunakan untuk mekadar reliabilitas skor komponen variabel potensial. Disarankan kadar $> 0,50$ untuk AVE. Lampiran menampilkan kadar AVE (Average Variance Extracted). Berdasarkan hasil pengerjaan data menggunakan SmartPLS 3.2.9 dapat dijelaskan bagaimana masing-masing variabel dalam variabel pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri yaitu kepuasan, kompensasi, dan loyalitas pengguna jasa kapal. memiliki kadar AVE lebih besar dari 0,50, memperlihatkan bahwa kadar tersebut sudah memenuhi persyaratan pemeriksaan keabsahan diskriminan.

Uji Reliabilitas

a. Hasil Pemeriksaan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Untuk mekadar ketergantungan perangkat dalam suatu model penelitian digunakan reliabilitas komposit dan uji alpha Cronbach. Jika semua variabel potensial mempunyai reliabilitas komposit, disebut juga kadar Cronbach's alpha, maka konstruk tersebut mempunyai reliabilitas yang kuat atau kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian adalah konsisten atau dapat diandalkan. Temuan uji Reliabilitas Komposit dan Cronbach's Alpha ditampilkan pada lampiran. Berdasarkan temuan uji reliabilitas komposit dan uji Cronbach's alpha, seluruh variabel potensial mempunyai kadar komposit yang reliabel dan Cronbach's alpha $>0,70$ memperlihatkan kadar yang memuaskan. Oleh karena itu, setiap variabel potensial dianggap dapat diandalkan.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Untuk menjawab pertanyaan mengenai kaitan antar variabel potensial yang telah dihipotesiskan sebelumnya, model ini berupaya untuk mengetahui apa kaitan antar variabel

potensial tersebut. Secara khusus menguji jenis dan besarnya pengaruh variabel potensial bebas terhadap variabel potensial terikat. Uji kadar R² dan relevansi prediktif (Q²) merupakan langkah-langkah dalam proses pemeriksaan model struktural yang disebut juga inner model.

Hasil Pemeriksaan Kadar Predictive Relevance (Q²)

Tujuan Q²: Pemeriksaan Relevansi Prediktif adalah untuk mengukur model. Menurut Gozali (2015), kadar Predictive Relevance (Q²) berkisar antara 0,02 hingga 0,35, dengan kadar 0,02 memperlihatkan model lemah, 0,15 memperlihatkan model sedang, dan 0,35 memperlihatkan model kuat. Lampiran memperlihatkan kadar Q-square untuk setiap variabel endogen yang digunakan dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa model mempunyai relevansi prediktif yang kuat dan memperlihatkan bahwa model struktural yang dibuat untuk menjelaskan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa kapal terbukti baik atau relevan berdasarkan kadar relevansi prediktif variabel kepuasan yaitu sebesar 0,683 dan kadar relevansi prediktif variabel kepuasan sebesar 0,683. variabel loyalitas yaitu sebesar 0,648.

Uji Koefisien Determinasi / R Square (R²)

Tujuan dari Uji Koefisien determinan (R²) adalah untuk mengestimasi sebagian ketidakpastian model pada variabel dependen. Kedua koefisien determinasi tersebut adalah 0 dan 1. R² yang kecil memperlihatkan bahwa kemampuan variabel dependen cukup terbatas. Hasil pemeriksaan yang ditentukan dapat dilihat di bawah mikroskop. Berdasarkan kesepakatan antar konstruktor dapat diketahui bahwa variabel kepuasan berada pada kisaran 0,921. Hal ini memperlihatkan bahwa 92,1% varian kepuasan disebabkan oleh penggunaan Pelaku Bisnis dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri dan kompensasi, sedangkan sisanya sebesar 7,9% disebabkan oleh variabel independen lain yang diteliti. Analisis regresi menggunakan R-square pada variabel loyalitas pengguna Kapal jasa memperlihatkan bahwa variabel loyalitas pengguna sebesar 0,944. Hal ini memperlihatkan bahwa variabel penggunaan badan PT Dermaga Cilegon Mandiri untuk dermaga, kepuasan, dan kompensasi mampu mempengaruhi sebesar 94,4% terhadap loyalitas pengguna kapal jasa, sedangkan variabel diluar lainnya mampu mempengaruhi sebesar 5,6% terhadap pengguna kapal jasa.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, t hitung dibandingkan dengan t tabel dan kadar P yang diturunkan untuk mengevaluasi hipotesis. Dengan menggunakan software SmartPLS 3.2.9 dan metode bootstrapping, dilakukan pemeriksaan hipotesis antar konstruk. Karena kadar t-statistik digunakan dalam pemeriksaan hipotesis dalam penelitian ini, maka kadar p-value < 0,05 (5%) dan kadar t-statistik > 1,68. Oleh karena itu, signifikansi suatu hipotesis dalam mempengaruhi variabel dependen menjadi faktor penentu diterima atau tidaknya hipotesis tersebut. Temuan

model penelitian yang ditampilkan pada Gambar 4.3 dan hasil uji hipotesis yang ditampilkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat pada dokumen terlampir.

Hasil output memperlihatkan bahwa dari empat (empat) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, empat (empat) diantaranya dinyatakan dapat diterima karena mempunyai pengaruh absolut dan signifikan, baik langsung maupun tidak langsung, yang ditunjukkan dengan $p\text{-value} < 0,05$ dan kadar t statistik $> t$ tabel 1,68. Berikut penjelasan hipotesis yang diajukan.:

1. Hipotesis pertama mengetahui potensi dampak terhadap kepuasan pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri. Berdasarkan hasil pemeriksaan, Pelaku Bisnis Dermaga Pengelola PT Dermaga Cilegon Mandiri mempunyai kadar $p\text{-value}$ sebesar 0,000 dan $t\text{-statistik}$ sebesar 99,289. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis pertama didukung karena $t\text{-statistik}$ signifikan $> 1,68$ dan memiliki kadar $p < 0,05$. Hal ini memperlihatkan bahwa pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga yang dilakukan PT Dermaga Cilegon Mandiri memberikan dampak yang baik dan patut diperhatikan terhadap kepuasan.
2. Hipotesis kedua yaitu loyalitas konsumen jasa kapal dipengaruhi oleh pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri. Hasil pemeriksaan memperlihatkan $t\text{-statistik}$ sebesar 5,620 dan $p\text{-value}$ Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal sebesar 0,000. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis ketiga didukung karena $t\text{-statistik}$ signifikan $> 1,68$ dan memiliki kadar $p < 0,05$. Hal ini memperlihatkan bahwa loyalitas konsumen jasa kapal dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri.
3. Hipotesis ketiga menguji apakah loyalitas konsumen jasa kapal dipengaruhi oleh tingkat kepuasannya. Berdasarkan hasil pemeriksaan diperoleh $t\text{-statistik}$ sebesar 4,897 dan $p\text{-value}$ kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal sebesar 0,000. Berdasarkan temuan tersebut maka hipotesis kelima diterima karena $t\text{-statistik}$ signifikan $> 1,68$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Hal ini memperlihatkan bahwa loyalitas pengguna jasa kapal dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan.
4. Hipotesis keempat untuk mengetahui apakah kepuasan dan loyalitas konsumen jasa kapal dipengaruhi oleh pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri. Temuan pemeriksaan memperlihatkan bahwa $t\text{-statistik}$ adalah 4,865 dan $p\text{-value}$ adalah 0,000. Dengan $p\text{-value} < 0,05$ dan $t\text{-statistik} > 1,68$, maka hipotesis keenam didukung berdasarkan data tersebut. Hal ini memperlihatkan betapa pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga yang dilakukan PT Dermaga Cilegon Mandiri secara signifikan dan positif mempengaruhi loyalitas pengguna jasa kapal melalui kepuasan.

Pembahasan dan Temuan Penelitian

Berdasarkan data Loading Factor, pernyataan X_9 “Kualitas dan Kesesuaian Prasarana di Dermaga ” mempunyai kadar Loading Factor maksimum sebesar 0,913 untuk indikator-indikator yang berkaitan dengan pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri. Sementara itu, “Ketidakmampuan dermaga mengurangi waktu tunggu kargo” (X_2 sebesar 0,774) memiliki indikator terendah.

Pernyataan Y_4 : “Kesiapan menggunakan kembali jasa dari perusahaan kapal” mempunyai kadar loading factor tertinggi (0,781) untuk indikator kepuasan pelanggan jasa kapal. Sedangkan “Tingkat kepuasan yang ingin disampaikan kepada masyarakat terhadap pelayanan perusahaan kapal” (Y_8 sebesar 0,888) mempunyai indikator yang paling rendah.

“Saya akan merekomendasikan dermaga ini kepada orang lain” terdapat pada pernyataan Z_1 sebesar 0,897 yang merupakan indikator loyalitas pengguna jasa dengan kadar Loading Factor terbesar. Sedangkan “Saya menggunakan jasa kapal ini berulang kali” pada Z_7 sebesar 0,705 mempunyai indikator paling rendah.

Pengaruh Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri Terhadap Kepuasan pengguna jasa kapal di Dermaga Banten

Berdasarkan hasil penelitian analisis SEMPLS yang mendukung hipotesis H1, pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri mempunyai pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap kebahagiaan pengguna jasa kapal di Dermaga Banten.

Pengelolaan yang efisien dapat meningkatkan proses bongkar-muat barang dan kecepatan layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa kapal. Peningkatan efisiensi operasional dapat mengurangi waktu tunggu kapal dan biaya operasional, memberikan kadar tambah bagi pelanggan. Pengelolaan yang baik mungkin mencakup investasi dalam infrastruktur dan fasilitas dermaga , seperti dermaga, gudang penyimpanan, dan area parkir. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan efisiensi pengguna jasa kapal dan memberikan pengalaman yang lebih baik. Pengelolaan yang fokus pada pelayanan pelanggan dapat meningkatkan interaksi antara dermaga dan pengguna jasa kapal. Layanan yang responsif, komunikasi yang baik, dan penanganan keluhan dengan cepat dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kebijakan tarif yang transparan dan adil dapat memengaruhi persepsi pengguna jasa kapal terhadap dermaga . Biaya yang wajar dan terkendali dapat meningkatkan daya saing dermaga dan memperbaiki kaitan dengan pelanggan. Pengelolaan yang baik harus memastikan keamanan dan keselamatan operasional di dermaga . Kepatuhan terhadap standar keamanan dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa kapal dan meningkatkan kepuasan mereka.

Pengaruh Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri

Terhadap Loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H₂ diterima, maka terdapat pengaruh absolut dan signifikan pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten.

Pengaruh pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten dapat tercermin melalui beberapa faktor. Loyalitas pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh efisiensi operasional tetapi juga oleh kualitas pelayanan, kaitan pelanggan, dan faktor-faktor lainnya. Kualitas layanan yang baik, seperti pelayanan cepat, akurat, dan ramah, dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa kapal. Pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas karena pelanggan merasa dihargai dan diakui. Infrastruktur dermaga yang handal dan tersedia secara konsisten dapat meningkatkan loyalitas pengguna jasa kapal. Ketidakpastian dalam operasional dermaga, seperti masalah teknis atau penundaan, dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan berdampak negatif pada loyalitas. Keterbukaan terkait tarif dan biaya dapat membangun kepercayaan pelanggan. Kebijakan tarif yang adil dan transparan memberikan kejelasan kepada pengguna jasa kapal, yang dapat berkontribusi pada pemeliharaan loyalitas. Proses bisnis yang mudah dan efisien, termasuk proses administrasi dan perizinan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung loyalitas. Pengguna jasa kapal mungkin lebih cenderung tetap setia jika mereka menemukan bahwa berbisnis di Dermaga Banten adalah pengalaman yang lancar. Konsistensi dalam memberikan kualitas layanan yang tinggi dapat membentuk ekspektasi yang stabil bagi pengguna jasa kapal. Perubahan yang tidak terduga atau penurunan kualitas layanan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dan mengurangi loyalitas. Upaya dermaga dalam mengadopsi praktik-praktik berkelanjutan dan ramah lingkungan dapat menciptakan dampak positif pada persepsi pelanggan. Pengguna jasa kapal yang peduli terhadap isu-isu keberlanjutan mungkin lebih cenderung untuk tetap setia kepada dermaga yang memperlihatkan komitmen serius terhadap aspek ini.

Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H₃ diterima, maka terdapat pengaruh absolut dan signifikan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten.

Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten dapat dijelaskan sebagai suatu kaitan yang erat dan saling terkait. Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci yang memengaruhi apakah pelanggan akan tetap menggunakan jasa dermaga tersebut atau beralih ke dermaga lain. Kepuasan pelanggan sering kali berkaitan erat dengan

kualitas layanan yang diterima. Pengalaman positif dalam bertransaksi dengan dermaga, seperti pelayanan yang ramah, efisiensi, dan ketepatan waktu, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap dermaga dan lebih mungkin untuk tetap menggunakan jasa dermaga tersebut di masa depan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi faktor yang membentuk loyalitas. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan dermaga, mereka mungkin lebih cenderung untuk tetap setia dan menggunakan jasa dermaga tersebut secara berulang. Kepuasan menciptakan ikatan emosional antara pelanggan dan dermaga, yang dapat menjadi dasar bagi loyalitas jangka panjang. Pelanggan yang puas memiliki potensi untuk memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Hal ini dapat mempengaruhi keputusan orang lain untuk menggunakan jasa dermaga yang sama. Word of mouth atau rekomendasi dari pelanggan yang puas dapat menjadi pendorong loyalitas, karena saran dari teman atau mitra bisnis memiliki pengaruh besar. Pelanggan yang puas mungkin lebih bersedia untuk tetap setia dan bersikap positif dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang mungkin terjadi di dermaga. Kepuasan pelanggan dapat memengaruhi sikap pelanggan terhadap perubahan tarif, prosedur, atau infrastruktur dermaga. Komunikasi yang efektif dan kaitan yang baik antara dermaga dan pengguna jasa kapal dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Pelanggan yang merasa didengarkan dan dihargai lebih mungkin untuk mempertahankan loyalitas mereka terhadap dermaga.

Pengaruh Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri Terhadap Loyalitas pengguna jasa kapal Melalui kepuasan pelanggan di Dermaga Banten

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H₄ diterima maka terdapat pengaruh pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal melalui kepuasan pelanggan di Dermaga Banten.

Pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal melalui mekanisme kepuasan pelanggan di Dermaga Banten. Pengelolaan yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dermaga, seperti proses bongkar-muat barang dan penanganan kapal. Efisiensi ini dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna jasa kapal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka. Pengelolaan yang baik dapat mendukung penerapan praktik-praktik terbaik dalam pelayanan pelanggan, termasuk respons cepat terhadap pertanyaan, pengelolaan keluhan dengan efektif, dan komunikasi yang baik. Pelayanan pelanggan yang unggul dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengelolaan yang baik dapat mencakup investasi dalam infrastruktur dan fasilitas dermaga yang berkualitas. Fasilitas yang memadai, seperti dermaga, gudang penyimpanan, dan area

parkir, dapat memberikan kadar tambah dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa kapal. Kebijakan tarif yang adil dan transparan dapat membantu menciptakan kepercayaan antara dermaga dan pengguna jasa kapal. Ketika pengguna jasa kapal merasa bahwa tarif yang diterapkan adil dan transparan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan dermaga. Pengelolaan yang baik harus memastikan keamanan dan keselamatan operasional di dermaga. Pengguna jasa kapal akan merasa lebih puas dan aman jika dermaga menerapkan standar keamanan yang tinggi, yang pada gilirannya dapat mendukung loyalitas mereka. Pengelolaan yang efektif juga mencakup komunikasi yang baik antara dermaga dan pengguna jasa kapal. Komunikasi yang terbuka dan transparan dapat membantu mengelola harapan pengguna jasa kapal, sehingga meminimalkan potensi konflik dan meningkatkan kepuasan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pemeriksaan hipotesis dimana kadar *T-Statistics* H_1 sebesar 92,862 lebih besar dari sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pemeriksaan hipotesis, pengaruh pengelolaan Pelaku Bisnis ditunjukkan dengan kadar *T-Statistic* H_1 sebesar 99,289 lebih tinggi dari level atau $99,289 > 1,68$, dan *P-value* sebesar 0,000 lebih rendah dari kadar *T-Statistics* H_1 . tingkat sebenarnya atau $0,000 < 0,05$. Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri mempunyai pengaruh absolut dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kapal di Dermaga Banten. Sebab, H_3 diterima dan dermaga tersebut dikelola perusahaan.
2. Hasil uji hipotesis memperlihatkan terdapat pengaruh absolut dan signifikan pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten, dengan *T-Statistic* H_2 sebesar 5,620 lebih besar dari tingkat atau $5,620 > 1,68$ dan *P-value* H_2 lebih kecil 0,000 dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Kedua temuan ini mendukung pentingnya pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri terhadap loyalitas pengguna jasa kapal.
3. Berdasarkan pemeriksaan hipotesis terdapat kaitan yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten, dengan *T-Statistic* H_3 sebesar 4,897 lebih besar dari taraf atau $4,897 > 1,68$ dan *P-values* H_3 menjadi 0,000 lebih kecil dari tingkat sebenarnya atau $0,000 < 0,05$. Jadi, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas adalah signifikan.
4. Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa pengelolaan Pelaku Bisnis dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal melalui kepuasan pelanggan, dengan *T-Statistic* H_4 sebesar 4,865 lebih besar dari level tersebut atau $4,865 > 1,68$ dan *P-value* H_4 0,000 lebih kecil dari taraf nyata atau $0,000 < 0,05$. Jika H_4

diterima, maka terdapat pengaruh pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga terhadap loyalitas pengguna jasa kapal melalui kepuasan pelanggan di Dermaga .

5. Variabel kepuasan konsumen pelayanan kapal mempunyai kadar R Square sebesar 0,921. Temuan ini memberikan penjelasan atas tingkat kepuasan pengguna jasa kapal sebesar 92,1%. Oleh karena itu, hasil perhitungan R² memperlihatkan kadar yang tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa variabel pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri mempengaruhi kepuasan konsumen pelayanan kapal di Dermaga Banten sebesar 92,1%, dan sisanya sebesar 7,9% dipengaruhi oleh variabel lain.
6. Kadar R Square variabel loyalitas pengguna jasa kapal sebesar 0,944. Temuan ini memberikan penjelasan atas tingkat loyalitas sebesar 94,4% di kalangan pelanggan jasa kapal. Oleh karena itu, hasil perhitungan R² memperlihatkan kadar yang tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa faktor pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga PT Dermaga Cilegon Mandiri dan kebahagiaan pengguna jasa kapal di Dermaga Banten mempunyai pengaruh sebesar 94,4% terhadap loyalitas pengguna jasa kapal, dan sisanya sebesar 5,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa kapal, terutama ketika dimediasi oleh kepuasan pengguna jasa kapal. Berikut adalah beberapa saran untuk mengoptimalkan pengaruh pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri, kepuasan dan loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten:

1. Hasil *loading factor* pengelolaan Pelaku Bisnis Dermaga oleh PT Dermaga Cilegon Mandiri di Dermaga Banten rendah berada di X_2 sebesar 0,774 “Ketidakmampuan Dermaga dalam mengurangi waktu tunggu muatan” sebaiknya Dermaga Banten meningkatkan koordinasi antara pihak-pihak terkait, termasuk Pelaku Bisnis Dermaga dan PT Dermaga Cilegon Mandiri, untuk mengoptimalkan proses muatan serta menerapkan teknologi dan sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional Dermaga .
2. Hasil *loading factor* kepuasan pengguna jasa kapal di Dermaga Banten rendah berada di Y_8 sebesar 0,888 “Tingkat kepuasan yang ingin Anda sampaikan kepada publik terkait layanan perusahaan kapal” sebaiknya Dermaga Banten mengidentifikasi area di mana pelanggan merasa kurang puas dan berupaya untuk memperbaiki masalah tersebut serta mengkomunikasikan langkah-langkah perbaikan kepada publik untuk memperbaiki persepsi mereka terhadap layanan perusahaan kapal.
3. Hasil *loading factor* loyalitas pengguna jasa kapal di Dermaga Banten rendah berada di Z_7 sebesar 0,705 “Saya menggunakan layanan kapal ini secara berulang” sebaiknya Dermaga

Banten menawarkan insentif atau program loyalitas untuk mendorong penggunaan layanan kapal secara berulang serta membangun kaitan yang kuat dengan pelanggan melalui komunikasi terbuka dan responsif terhadap umpan balik mereka.

Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan berupa :

1. Implementasikan kebijakan transparansi yang lebih tinggi dalam pengelolaan operasional dermaga , termasuk penetapan tarif dan kebijakan-kebijakan kunci. Pastikan bahwa informasi terkait prosedur, biaya, dan perubahan terkini dapat diakses dengan mudah oleh pengguna jasa kapal. Tingkatkan komunikasi aktif dengan pengguna jasa kapal melalui berbagai saluran, termasuk pemberitahuan rutin, pertemuan stakeholder, dan platform daring. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik antara dermaga dan pengguna jasa kapal.
2. Fokus pada peningkatan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan dermaga , termasuk proses bongkar-muat dan penanganan kapal. Sediakan saluran komunikasi yang efektif untuk mengatasi pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pemantauan secara terus-menerus terhadap proses operasional dan umpan balik pelanggan akan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
3. Bangun kaitan yang kuat dengan pengguna jasa kapal dengan memahami kebutuhan dan harapan mereka dalam jangka panjang. Sediakan program insentif atau keuntungan tambahan bagi pengguna jasa kapal yang tetap setia dan menggunakan layanan dermaga secara konsisten. Ini dapat mencakup diskon loyalitas, layanan tambahan, atau kebijakan tarif yang bersifat menguntungkan bagi pelanggan setia. Hal ini akan mendorong loyalitas dan membantu mempertahankan pelanggan di Dermaga Banten.

Rekomendasi ini dapat membantu Dermaga Banten, khususnya PT Dermaga Cilegon Mandiri, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan, kepuasan pengguna jasa kapal, dan akhirnya membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan fokus pada transparansi, responsifitas, dan keberlanjutan kaitan , dermaga dapat meningkatkan daya saingnya dan memberikan kadar tambah bagi pengguna jasa kapal di wilayah tersebut

4. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh $R Square$ dipengaruhi oleh faktor lain meliputi regulasi, daya saing dan lain sebagainya. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti faktor lain untuk mendapatkan pengetahuan baru. Selanjutnya, penelitian terkait loyalitas pengguna jasa kapal dapat dilakukan dengan subjek yang menggunakan Pelaku Bisnis Dermaga yang lain seperti Pelaku Bisnis Dermaga dari luar negeri, dan lain-lain atau dapat mengambil subjek dari keseluruhan Pelaku Bisnis Dermaga yang ada di Indonesia dengan tujuan memperoleh hasil penelitian yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed.1. Yogyakarta: ANDI
- Aji et al., (2022) Integrated Port Time Control for Shipping Companies. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 9(2), 189–200.
- Arikunto, S. (2016) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chang & Thai, (2018) Do port security quality and service quality influence customer contentment and loyalty? *Maritime Policy & Management The flagship journal of international shipping and port experimentation* . ISSN: 0308-8839 (Print) 1464-5254 (Online)
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Fasilitas bongkar muat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Dermaga Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Ghozali, I. (2006) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin (2013) *Perilaku Organisasi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat. H
- Griffin (2018) *Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba. Empat.
- Griffin, (2015) *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Gurning, Raja Oloan Saut dan Eko Hariyadi Budiyanto, (2007), *Manajemen Bisnis*. Dermaga , APE Publishing: Jakarta.
- Hasan (2015) *Tourism Marketing. Center for Academic Publishing Service*. Yogyakarta.
- Hurriyati, R. (2015) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Hefyansyah et al., (2020) Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 7(1), 77–86.
- Kolanovic, I., Skenderovic, J., dan Zenzerovic Z. (2008). Defining the Port Service Quality Model by using the Factor Analysis. *Pomorstvo*. 22(2):283-297.
- Kotler, P (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit. Prenhalindo.
- Kotler, P (2015) *Marketing introducing prentice Hall twelfth edition*. England: Person education.
- Kotler, P. & Keller, 2018 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks.
- Mahmudi (2010) *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN,. Yogyakarta.
- Mowen & Minor (2005) *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Terjemahan oleh Lina Salim. 2005. Jakarta: Erlangga.
- Mulatsih et.al., (2018) Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat *Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 14, Nomor 2, September 2018, 151-160*.
- Natarajan, R., & Sudha, V. (2016). A Relationship between Brand Image and Brand Loyalty (A Study with Reference to FMCG Consumers in Vellore District) *Journal of Economic and Business Review*, 4, 139-142.
- Perpu Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran
- Rangkuti, F. (2012) *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka. Utama. Jakarta.
- Riduwan & Kuncoro, (2016) *Cara Menggunakan dan Memakai. Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan (2016), *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Samawati, (2021) Konsesi Dermaga Bentuk Pendelegasian Pengelolaan Kedermaga an Kepada Pelaku Bisnis Dermaga ,” *J. Ilm. Huk. Kenotariatan*, vol. 10, no. 2, 2021
- Sarwono Y., (2010) *Pintar Menulis Karya Ilmiah-Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. Andi:Yogyakarta

- Sekaran dan Bougie (2016) *Experimentation Methods for Business*. In A Skill-Building Approach.
- Sugianto, (2017) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono (2019) *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)* Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Terukur, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto (2018) *Metode Penelitian Bisnis. Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Jakarta : Andi
- Suryani dan Hendriadi (2015) *Metode Riset Terukur Teori dan Aplikasi pada. Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada. Media Group.
- Sutisna (2013) *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Talley (2007) *Port Performance: An Economics Perspective*. In: Brooks,. M. R. and Cullinane, K. (Eds). Devolution, Port Governance and Port.
- Tjiptono, F. (2012) *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Yogyakarta.
- Tongzon, J. L. and Sawant, L. (2007). Port Choice in a Competitive Environment: from the Shipping Lines' Perspective. *Applied Economics*. 39(4), 477-492.
- Triatmodjo, (2017) *Perencanaan Dermaga*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Umar, H (2012) *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Jakarta, PT Rajagrafindo
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Usmara (2015) *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta; Amara Books.
- Utami, (2017) *Manajemen Ritel. Salemba Empat*. Jakarta
- Wijanto dan Heri (2015) *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*, Graha Ilmu
- Aji, Asyqar Prabowo et al. 2022. "Integrated Port Time Control for Shipping Companies." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 9(2): 189–200.
- Hefyansyah, Anton, L Denny Siahaan, and Sarinah Sihombing. 2020. "Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* 7(1): 77–86.
- Novirsari, Emma, and Sungguh Ponten Pranata. 2021. "The Role of Brand Trust in Mediating Brand Image Towards Loyalty of Visitors in Lake Toba." *Journal of Sosial Science* 2(5): 610–15.
- Ponten, Sungguh. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sosial Media." *Realism: Law Review* 1(3): 79–90.
- Pranata, Sungguh Ponten. 2019. "Analisis Pengaruh Kepemimpinan Visioner, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada SMA Negeri Di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara." *Bisman Info* 6(3): 51–56.
- . 2022a. "A PENGARUH KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU PAKET TELKOMSEL DARI PRESPEKTIF KUALITAS JARINGAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI (Studi Kasus Pada Siswa SMK Brigjend Katamso II Medan): PENGARUH KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU PAKET TELKOMSEL DARI PRESPEKTIF KUALITAS JARINGAN, C." *Jurnal Mahkota Bisnis (Makbis)* 1(2).
- . 2022b. "The Influence of Lecturer Competence, Lecturer Creativity, and Utilization of E-Learning Media (E-MTU) on Student Understanding at Universitas Mahkota Tricom Unggul During the Covid-19 Pandemic." *Enrichment: Journal of Management* 12(2): 2285–92.
- Pranata, Sungguh Ponten, and Anggiat Sinaga. 2023. "Analysis of Brand Awareness and Brand Image Strategies on Lake Toba Tourists' Interest through the F1H20 Power Boat Digital Marketing Strategy in Balige, North Tapanuli." *Journal of Business Management and Economic Development* 1(02): 240–49.
- Rudianto, R., A. Suhalis, and Y. Pahala. 2014. "Kaitan Kompetensi Dan Disiplin Dengan Kinerja Awak Armada Kapal Sungai." *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik* 1(1): 132-150.
- Wijaya, Hendry, and Johanes. 2019. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan Pada PT Berlian Transtar Abadi Medan.” I(1): 20–30.
 Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

TABEL DAN GAMBAR

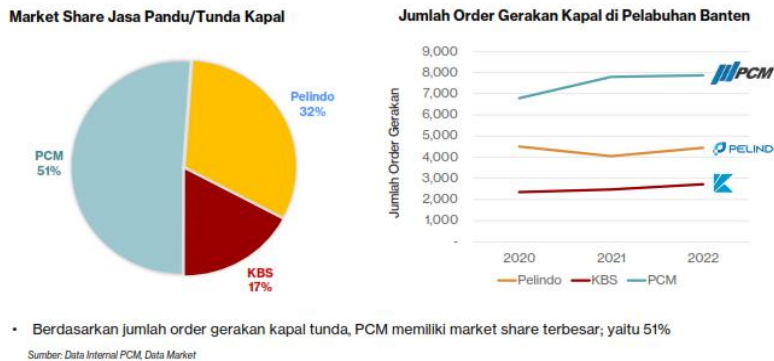
Tabel 1.1.

PT. PELABUHAN CILEGON MANDIRI
PELAYANAN BUP BANTEN INTERNASIONAL DAN DOMESTIK WILAYAH SELATAN 2023

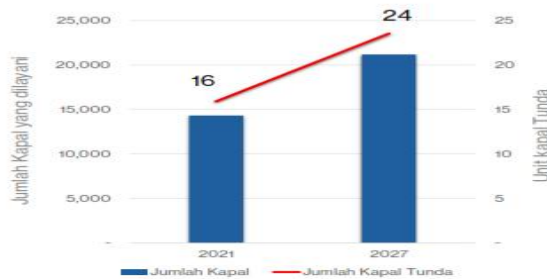
No.	TUKS	Bendera	Tahun 2023						Total
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	PELINDO	INTERNASIONAL	41	37	47	38	48	43	254
		DOMESTIK	164	195	186	204	211	220	1.180
2	KBS	INTERNASIONAL	44	30	32	37	38	50	231
		DOMESTIK	19	19	32	50	22	17	159
3	PCM	INTERNASIONAL	58	60	70	54	65	59	366
		DOMESTIK	20	19	24	47	46	49	205
TOTAL		INTERNASIONAL						851	
		DOMESTIK						1.544	

Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)

Market Share Jasa Penundaan Kapal



Gambar 1.1. Market Share PCM
 Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)



Gambar 1.2. Kebutuhan Fasilitas Kapal Tunda
 Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)

Tabel 1.2. Hasil Analisis SWOT
Kekuatan dan Kelemahan

NO	KEKUATAN DAN KELEMAHAN
A KEKUATAN	
1	SISPRO (Sistem dan Prosedur) pemanduan kapal yang baik dan selalu dikoordinasikan dan disosialisasikan dengan baik
2	Tenaga pemanduan dan penundaan yang berpengalaman dan professional
3	Ketepatan Waktu Pemanduan Kapal yang telah sesuai dengan Harapan Pelanggan
4	Prosedur penagihan pembayaran yang fleksibel dan sesuai harapan masing-masing pelanggan
B KELEMAHAN	
1	Penetrasi pasar yang terlampaui mengakibatkan penurunan harga sehingga pendapatan per unit kegiatan menurun
2	Manajemen SDM berbasis kompetensi belum diterapkan; sehingga hanya 15% karyawan yang memiliki sertifikasi
3	Sistem informasi yang belum diterapkan secara terintegrasi
4	Manajemen Pemeliharaan Kapal belum optimal, sehingga utilitas beberapa kapal tunda mengalami penurunan signifikan

Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)

EFE Matriks

NO	FAKTOR EKSTERNAL STRATEGIS
PELUANG	
1	Penerapan wajib pandu dan tunda di Wilayah Utara Perairan Banten
2	Pelimpahan pandu tunda di Pelabuhan Banten dibatasi hanya untuk PCM, KBS, Pelindo
3	Rencana perluasan DLKr (Daerah Lingkungan Kerja) dan DLKp (Daerah Lingkungan Kepentingan)
4	Pertumbuhan volume di Pelabuhan Banten cukup tinggi, akan membutuhkan kapasitas baru karena BOR terminal umum telah mencapai 70%
5	Prospek pertumbuhan ekonomi tahun 2023-2027 cukup baik meskipun menghadapi situasi krisis
6	Teknologi baru kapal tunda dengan awak kapal lebih sedikit
7	Peluang pengembangan bisnis pada segmen Inland Waterways, Towage dan Ship to Ship Operation
8	Potensi pengembangan Terminal Warnasari semakin terbuka dengan adanya kesepakatan dengan KS tentang penggunaan jalan akses masuk ke lokasi terminal
ANCAMAN	
1	Rencana Induk Pelabuhan ; terdapat 5 Terminal Umum yang akan beroperasi bersama dengan Terminal Warnasari
2	Kemudahan perijinan Badan Usaha Pelabuhan
3	Dampak Pilkada Kota Cilegon akan mempengaruhi keputusan strategis
4	Harga BBM yang tidak stabil karena pengaruh perang Rusia-Ukraina
6	Rencana pesaing menambah jumlah dan kapasitas kapal pandu dan tunda

IFE Matriks

NO	KEKUATAN DAN KELEMAHAN
A KEKUATAN	
1	SISPRO (Sistem dan Prosedur) pemanduan kapal yang baik dan selalu dikoordinasikan dan disosialisasikan dengan baik
2	Tenaga pemanduan dan penundaan yang berpengalaman dan professional
3	Ketepatan Waktu Pemanduan Kapal yang telah sesuai dengan Harapan Pelanggan
4	Prosedur penagihan pembayaran yang fleksibel dan sesuai harapan masing-masing pelanggan
B KELEMAHAN	
1	Penetrasi pasar yang terlampaui mengakibatkan penurunan harga sehingga pendapatan per unit kegiatan menurun
2	Manajemen SDM berbasis kompetensi belum diterapkan; sehingga hanya 15% karyawan yang memiliki sertifikasi
3	Sistem informasi yang belum diterapkan secara terintegrasi
4	Manajemen Pemeliharaan Kapal belum optimal, sehingga utilitas beberapa kapal tunda mengalami penurunan signifikan

Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)

Tabel 1.3.

Laporan Laba Rugi Historis PT PCM
(dalam juta Rp)

PENDAPATAN	118.274	103.779	114.130	106.546
BEBAN POKOK PENJUALAN	62.877	57.771	62.007	64.317
LABA BRUTO	55.396	46.008	52.123	42.229
BEBAN USAHA				
Beban pemasaran	- 2.386	- 2.272	- 1.471	- 2.255
Beban umum dan administrasi	- 19.837	- 19.100	- 23.508	- 26.748
Total Biaya Operasi	22.222	21.373	24.979	29.003
Laba Operasi	33.174	24.635	27.144	13.226
Pendapatan dan Beban Lain - Lain				
Pendapatan Penjualan aset tetap	-	10.241	-	-
Pendapatan lain - lain - bersih	8.140	8.456	8.581	2.711
LABA SEBELUM PAJAK	41.314	43.331	35.725	15.937
MANFAAT (BEBAN) PAJAK PENGHASILAN				
Pajak kini	- 9.286	- 8.099	- 7.748	- 4.817
Pajak tangguhan	502	1.051	980	1.410
Beban pajak penghasilan	- 8.784	- 7.048	- 6.768	- 3.408
LABA (RUGI) BERSIH	32.530	36.284	28.957	12.530

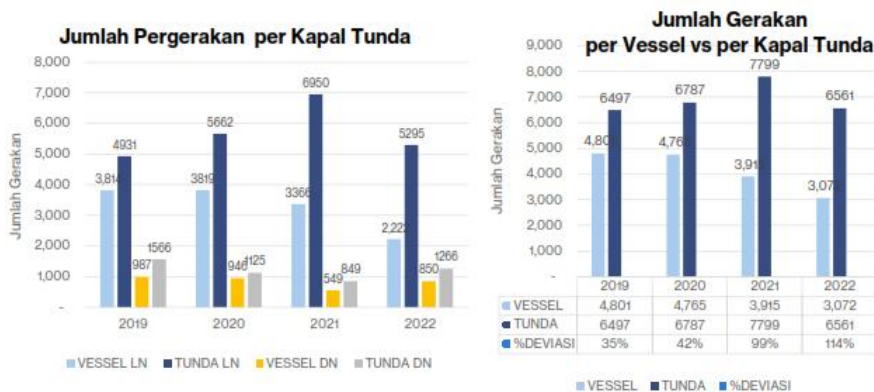
Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)

Gambar 1.2. Operasional PCM

Analisa Operasional



Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)



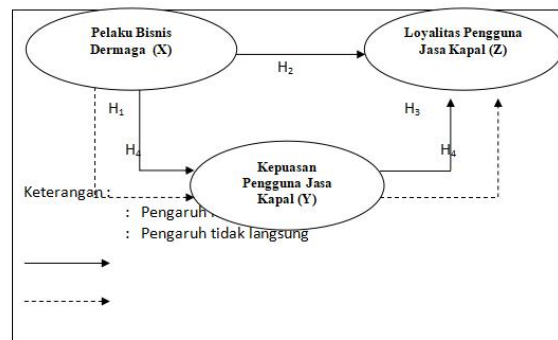
Gambar 1.3. Pergerakan Kapal PCM
Sumber : PT. Dermaga Cilegon Mandiri (2023)

Data sampel penelitian



1	Chandra Asri
2	Asahimas
3	Vopak
4	Redeco
5	Sulfindo
6	Dover

7	Titan
8	BMT
9	Polychem Lindo
10	Wilmar
11	BBT
12	TBT
13	MCI
14	Polychem Indonesia
15	Cigading
16	Unggul
17	IKPP
18	Berlian Sarana Utama
19	MSJ
20	Cilegon Fabricator
21	BAM
22	Selago Makmur
23	LATEXIA
24	Conch Cement
25	Caputra Mitra Sejati
26	Merak Bangun Samudera
27	Farika Steel
28	BBJ
29	Inti Lingga Sejahtera
30	Sella Putri Wulandari
31	Jawa 7
32	Gandasari Perkasa Mandiri
33	Gunanusa
34	SGM
35	Karya Putra Berkah
36	Agung Jaya

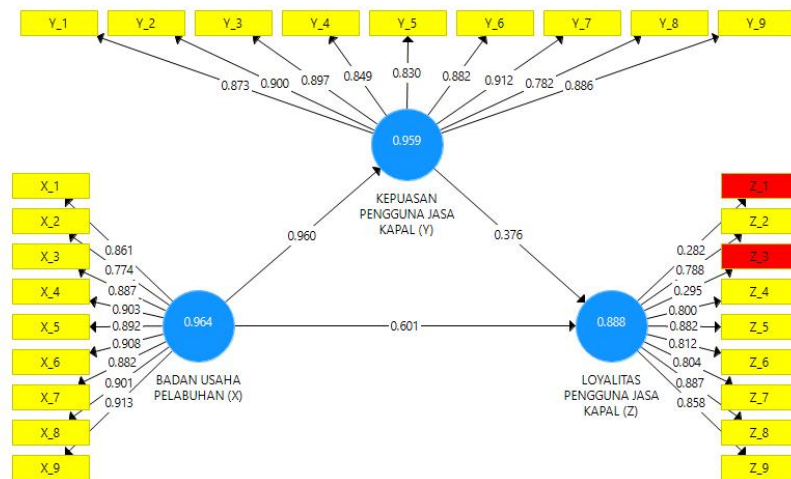


Gambar2.1. Kerangka Konseptual

Tabel 4.1. Kadar Faktor Loading tahap 1

	BADAN USAHA DERMAGA (X)	KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)
X 1	0,861		
X 2	0,774		
X 3	0,887		
X 4	0,903		
X 5	0,892		
X 6	0,908		
X 7	0,882		

X 8	0,901		
X 9	0,913		
Y 1		0,873	
Y 2		0,900	
Y 3		0,897	
Y 4		0,849	
Y 5		0,830	
Y 6		0,882	
Y 7		0,912	
Y 8		0,782	
Y 9		0,886	
Z 1			0,282
Z 2			0,788
Z 3			0,295
Z 4			0,800
Z 5			0,882
Z 6			0,812
Z 7			0,804
Z 8			0,887
Z 9			0,858



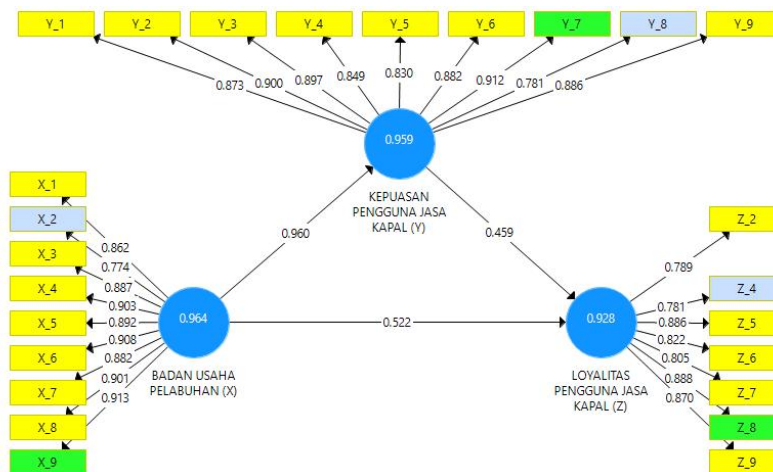
Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)
Gambar 4.1. Hasil Outer Model Tahap 1

Tabel 4.2. Kadar Faktor Loading Tahap 2

	BADAN USAHA DERMAGA (X)	KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)
X 1	0,862		
X 2	0,774		
X 3	0,887		
X 4	0,903		
X 5	0,892		
X 6	0,908		
X 7	0,882		
X 8	0,901		
X 9	0,913		
Y 1		0,873	
Y 2		0,900	

	BADAN USAHA DERMAGA (X)	KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)
Y 3		0,897	
Y 4		0,849	
Y 5		0,830	
Y 6		0,882	
Y 7		0,912	
Y 8		0,781	
Y 9		0,886	
Z 2			0,789
Z 4			0,781
Z 5			0,886
Z 6			0,822
Z 7			0,805
Z 8			0,888
Z 9			0,870

Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)



Gambar 4.2. Hasil Outer Model Tahap 2

Tabel 4.3. Hasil Pemeriksaan Discriminant Validity (Cross-Loading)

	BADAN USAHA DERMAGA (X)	KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)
X 1	0,862	0,868	0,870
X 2	0,774	0,698	0,684
X 3	0,887	0,868	0,853
X 4	0,903	0,857	0,844
X 5	0,892	0,842	0,826
X 6	0,908	0,860	0,881
X 7	0,882	0,851	0,844
X 8	0,901	0,891	0,870
X 9	0,913	0,861	0,861
Y 1	0,863	0,873	0,872
Y 2	0,861	0,900	0,836
Y 3	0,875	0,897	0,864
Y 4	0,813	0,849	0,827
Y 5	0,779	0,830	0,740
Y 6	0,802	0,882	0,804
Y 7	0,891	0,912	0,872
Y 8	0,731	0,781	0,706

Y 9	0,873	0,886	0,878
Z 2	0,727	0,691	0,789
Z 4	0,762	0,684	0,781
Z 5	0,864	0,846	0,886
Z 6	0,803	0,742	0,822
Z 7	0,725	0,773	0,805
Z 8	0,877	0,789	0,888
Z 9	0,859	0,867	0,870

Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)

Tabel 4.4. Hasil AVE (Average Variance Extraction) dari Model Penelitian

	Average Variance Extracted (AVE)
PELAKU BISNIS DERMAGA (X)	0,776
KEPUASAN PENGGUNAJASA KAPAL (Y)	0,755
LOYALITAS PENGGUNAJASA KAPAL (Z)	0,699

Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)

Tabel 4.5. Hasil Pemeriksaan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
PELAKU BISNIS DERMAGA (X)	0,969	0,964	Reliable
KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	0,965	0,959	Reliable
LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)	0,942	0,928	Reliable

Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)

Tabel 4.6. Hasil Uji Kadar Q²

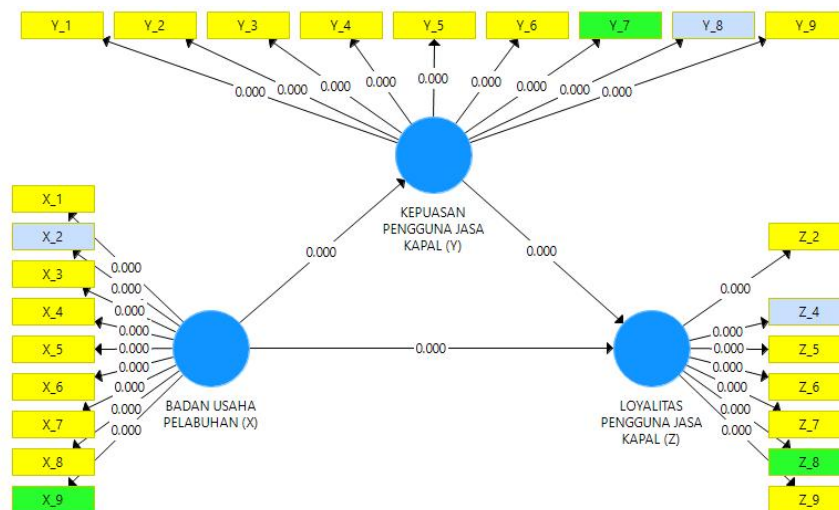
Variabel	Kadar Q Square
KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	0,683
LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)	0,648

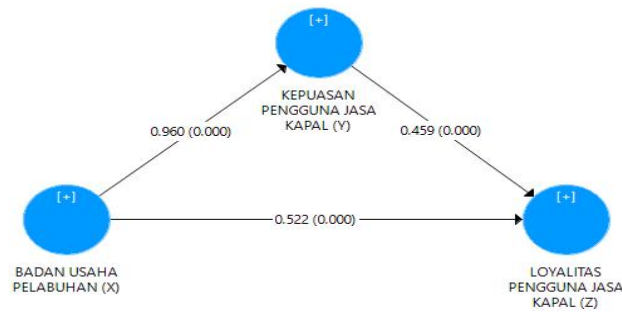
Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)

Tabel 4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

VARIABEL	R Square	R Square Adjusted
KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	0,921	0,920
LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)	0,944	0,943

Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)





Gambar 4.3. Path Diagram Penelitian
Sumber: Hasil Pengerjaan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2023)

Tabel 4.8. Hasil Path Coefficient, t-Statistic, dan P-Value

Path	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Pengaruh Langsung (Direct Effect)					
PELAKU BISNIS DERMAGA (X) -> KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y)	0,960	0,010	99,289	0,000	Positif Signifikan
PELAKU BISNIS DERMAGA (X) -> LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)	0,522	0,093	5,620	0,000	Positif Signifikan
KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y) -> LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)	0,459	0,094	4,897	0,000	Positif Signifikan
Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)					
PELAKU BISNIS DERMAGA (X) -> KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL (Y) -> LOYALITAS PENGGUNA JASA KAPAL (Z)	0,441	0,091	4,865	0,000	Positif Signifikan