

## **ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *GREENPORT* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT TERMINAL TELUK LAMONG GRESIK MELALUI CITRA BADAN USAHA PELABUHAN**

**Djuliyanto<sup>1</sup>; Desman Adi<sup>2</sup>; Aditya Putra Pratama<sup>3</sup>; Wardoyo Dwi Kurniawan<sup>4</sup>**  
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>  
Email : djuliyanto954@gmail.com<sup>1</sup>; Desman\_adi@yahoo.com<sup>2</sup>;  
goldenaditya23@gmail.com<sup>3</sup>; dzakiarf@gmail.com<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Terminal ramah lingkungan pertama di Indonesia adalah Terminal Teluk Lamong. Pembangunan Pelabuhan Tanjung Perak menyaksikan pembangunan Terminal Teluk Lamong yang memiliki mesin bongkar muat canggih. Dengan mengkaji persepsi Badan Usaha Pelabuhan pada PT. Terminal Teluk Lamong Gresik, penelitian ini berupaya untuk mengetahui dan mengembangkan dampak penerapan Greenport terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan konsep eksplanatori yang dipadukan dengan strategi penelitian kuantitatif. 155 pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik dijadikan sampel penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah, alat analisis yang digunakan adalah SEMPLS dengan SmartPLS, sedangkan SPSS digunakan untuk pengujian instrumen. Temuan studi ini menunjukkan bahwa penggunaan Greenport mempunyai dampak positif yang besar terhadap persepsi badan usaha pelabuhan. Penerapan Greenport mempunyai dampak menguntungkan yang penting terhadap kepuasan pengguna layanan. Kesenangan pengguna jasa dipengaruhi positif secara signifikan oleh citra Badan Usaha. Di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik, persepsi Badan Usaha Pelabuhan dapat memoderasi dampak penerapan Greenport terhadap kepuasan konsumen jasa. Menggunakan reputasi Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik dapat diketahui bahwa penerapan Greenport memberikan dampak terhadap kepuasan pengguna terminal.

Kata Kunci : Citra Badan Usaha Pelabuhan; Kepuasan pengguna jasa; Penerapan *Greenport*

### **ABSTRACT**

*The Teluk Lamong Terminal is Indonesia's first ecologically friendly terminal. By looking from the perspective of Port Business Entities at PT, the Tanjung Perak Port's development saw the Teluk Lamong Terminal, which has advanced loading and unloading machinery. Teluk This study at Lamong Gresik Terminal aims to ascertain and explore how the deployment of Greenport affects service customer satisfaction. The research sample for this study consisted of 155 service consumers at Lamong Gresik Company Bay Terminal, and it used explanatory ideas in conjunction with quantitative research methodologies. While SPSS is utilized for instrument testing, SEMPLS with SmartPLS is the analytical tool used to address the issue formulation. The results of This study shows that the usage of Greenport significantly improves public perceptions of port-related businesses. The happiness of service users is significantly improved by the Greenport deployment. Customer satisfaction at PT is strongly and favorably impacted by the company's reputation. Using the reputation of the Entity companies at PT, the perception of Port Business Entities may mitigate the effect of adopting*

*Greenport on service customer satisfaction at Teluk Lamong Gresik Terminal. The Lamong Gresik Bay Terminal demonstrates how the introduction of Greenport affects terminal patron satisfaction.*

*Keywords : Port Business Entity Image; Service User Satisfaction; Greenport Implementation*

## **PENDAHULUAN**

Pelabuhan merupakan komponen penting dari infrastruktur perdagangan internasional, dan pertumbuhan pelabuhan di seluruh dunia mempengaruhi keterhubungan ekonomi antar negara. Sebagai negara kepulauan, Indonesia mempunyai posisi penting dalam jalur perdagangan internasional, dan pertumbuhan pelabuhan mempengaruhi daya saing perekonomian dalam negeri. Pentingnya pengelolaan pelabuhan yang berkelanjutan kini semakin diakui secara luas. Ide Ecoport sangat menekankan pada teknik pengelolaan ramah lingkungan untuk melestarikan ekologi sekitar. Komponen kunci dari rencana pembangunan pelabuhan kontemporer adalah penekanan pada isu-isu lingkungan.

Pada tahun 2024, Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Marinves) berharap dapat mentransformasi 149 pelabuhan menjadi pelabuhan cerdas dan ramah lingkungan. Dari 149 pelabuhan tersebut, 112 dioperasikan oleh Pelindo dan 37 dikelola oleh berbagai organisasi, seperti Kementerian Perhubungan dan swasta. Untuk sepuluh pelabuhan tersebut, proses evaluasi IDSurvey yang melibatkan PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero) dan PT Sucofindo kini telah selesai. Hal ini menandakan terdapat sepuluh pelabuhan yang telah mendapatkan sertifikasi sebagai smart and green port. Lampiran menunjukkan fasilitas smart port dan green port.

Ada 37 di bawah instansi lain, seperti Kementerian Perhubungan, swasta, dan sebagainya, serta 112 di bawah Pelindo. Saya berharap bisa menyelesaikan semuanya dalam dua tahun mendatang. Upaya untuk memenuhi persyaratan Green Port dan Smart Port agar pelabuhan Indonesia dapat berpartisipasi dalam perdagangan global. Selain itu, pada tahun 2024, 149 pelabuhan diharapkan menjadi green port dan smart port. Ia menyatakan harapannya bisa mendigitalkan 149 pelabuhan pada tahun depan. Saat ini baru 14 port yang terdigitalisasi.

Langkah pertama dalam menciptakan solusi jangka panjang adalah mengidentifikasi masalah-masalah ini. Permasalahan Greenport bisa bermacam-macam, termasuk:

1. Permasalahan lingkungan hidup, seperti pencemaran udara dan air.

2. Tantangan pengelolaan sampah.
3. Pemanfaatan sumber daya alam dan isu keberlanjutan.
4. Dampaknya terhadap masyarakat lokal, baik secara sosial maupun ekonomi.

Efisiensi dan keamanan pengoperasian pelabuhan ditingkatkan secara signifikan dengan penggunaan teknologi pintar, atau "Smartport". Untuk menjamin kelangsungan jangka panjang dan penerapan teknologi ini secara efektif, penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan proses penerapan Smartport. Terlampir adalah foto fasilitas smartport Terminal Teluk Lamong. Masalah Smartport sering kali mencakup:

1. Risiko kebocoran data dan keamanan siber.
2. Pemanfaatan dan ketergantungan pada teknologi yang rumit.
3. Administrasi data yang aman dan efektif.
4. Penyesuaian terhadap kemajuan teknologi terkini.

Kebahagiaan pengguna jasa diduga dipengaruhi oleh penerapan Greenport di PT Terminal Teluk Lamong. Pemahaman tentang bagaimana elemen-elemen ini berkontribusi terhadap kesan baik pengguna jasa terhadap PT Terminal Teluk Lamong dapat diperoleh dengan mengkaji hubungan antara penerapan konsep dan reputasi perusahaan. Beracuan pada pemaparan di atas, peneliti memiliki ketertarikan guna mengambil judul Pengaruh Penerapan *Greenport* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Pt Terminal Teluk Lamong Gresik Melalui Citra Badan Usaha Pelabuhan.

## KAJIAN LITERATUR

### **Kepuasan Pelanggan**

“Perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya” adalah definisi kepuasan pelanggan. Pendekatan teori mikroekonomi terhadap teori perilaku konsumen membuat asumsi bahwa semua konsumen akan berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan yang setinggi-tingginya. Apabila barang yang dikonsumsi sudah memuaskan, maka mereka akan berusaha untuk tetap membelinya (Firmansyah, Anang, 2018).

### **Citra Perusahaan**

Citra perusahaan menurut Ardianto (2016) adalah keseluruhan persepsi yang diciptakan suatu perusahaan melalui reputasi dan tindakannya. Abdel-Salam dkk. (2010), yaitu persepsi keseluruhan yang dimiliki konsumen terhadap bisnis sebagai hasil

dari berbagai sentimen, pemikiran, sikap, dan interaksi berdasarkan ingatan. "Citra perusahaan" suatu perusahaan adalah persepsi yang diciptakan melalui konglomerasi emosi, konsep, perilaku, dan pertemuan.

### ***Greenport***

Menurut Sasono (2021), pelabuhan adalah suatu kawasan mencakup daratan maupun perairan yang diperuntukkan sebagai tempat aktivitas perekonomian pemerintah dan industri. Pelabuhan dipergunakan untuk tempat berlabuh, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan menyelenggarakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelabuhan dan sarana angkutan.

### **Kerangka Pemikiran**

Tingkat kepuasan konsumen jasa terhadap pelayanan pelabuhan diukur secara subyektif melalui kepuasan pengguna jasa. Banyak faktor, seperti ketersediaan fasilitas, kualitas layanan, dan efisiensi operasional, mungkin berdampak pada hal ini. Persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap identitas dan reputasi perusahaan dikenal sebagai citra perusahaan. Teknologi canggih seperti Smartport dan praktik ramah lingkungan seperti Greenport dapat berdampak pada reputasi perusahaan. Sebuah strategi yang dikenal sebagai "greenport" berkonsentrasi pada metode operasional pelabuhan yang ramah lingkungan. Hal ini mencakup pengurangan emisi, pengelolaan limbah secara efektif, penggunaan teknologi ramah lingkungan, dan penerapan praktik ramah lingkungan lainnya dalam pengoperasian pelabuhan. Greenport akan diterapkan di PT Terminal Teluk Lamong di Gresik. Hal ini memerlukan tindakan seperti menggunakan energi terbarukan, mengelola sampah dengan baik, dan melindungi ekologi di sekitar pelabuhan.

Kerangka pemikiran penelitian terdapat dalam lampiran dan berfungsi menjadi model konseptual perihal teori yang berkaitan dengan bermacam aspek yang sudah diakui sebagai isu penting. Hipotesis ialah pernyataan sesaat yang harus membuktikan kebenarannya (Umar, 2013:67). Hipotesis dalam studi ini, antara lain:

- H1 Diduga penerapan *Greenport* berpengaruh terhadap citra Badan Usaha Pelabuhan di PT Terminal Teluk Lamong Gresik
- H2 Diduga penerapan *Greenport* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Terminal Teluk Lamong Gresik

- H3 Diduga citra Badan Usaha Pelabuhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Terminal Teluk Lamong Gresik
- H4 Diduga penerapan *Greenport* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa melalui citra Badan Usaha Pelabuhan di PT Terminal Teluk Lamong Gresik

### **METODE 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**

Studi ini berpendekatan kuantitatif dengan strategi asosiatif sebagai metodologi penelitiannya. Sugiyono (2019:65) mendefinisikan penelitian asosiatif sebagai studi yang mencari korelasi antara dua atau beberapa variabel. Analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah proses pengumpulan informasi dari seluruh sumber data dan tambahan responden.

#### **Populasi dan Sampel**

Sugiyono (2019) mengartikan populasi sebagai suatu domain generik yang mencakup item atau individu dengan jumlah dan atribut tertentu yang ditentukan peneliti, kemudian akan peneliti pelajari dan menarik simpulan. Sugiyono (2019, p. 126) berpendapat bahwa “wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan disebut populasi”.

Populasi umum maupun khusus merupakan dua populasi yang dibedakan dalam studi ini. Populasi atau wilayah yang menjadi tujuan penelitian merupakan populasi khusus. Semua pengguna jasa PT Terminal Teluk Lamong merupakan populasi umum dalam penelitian ini, sedangkan seluruh pengguna jasa PT Terminal Teluk Lamong di Pelabuhan Tanjung Perak atau berjumlah 155 orang yang terdiri dari 7 atau 6 orang dari 23 perusahaan pelayaran merupakan populasi khusus. . Tabel populasi penelitian terlampir menunjukkan lini, EMKL dan Freight Forwarder, Perusahaan Trucking, dan Consigne sebagai pengguna jasa.

Strategi sampel penelitian ini dikembangkan dengan menggabungkan sampling jenuh dengan teknik nonprobability sampling. Karena populasi klien atau pengguna jasa

pelabuhan berjumlah 155 orang, maka peneliti menggunakan strategi sampel ini. “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang seluruh populasinya dijadikan sampel dan disebut juga dengan sensus,” klaim Riduwan (2012:64). Dengan demikian, 155 pelanggan jasa dijadikan sebagai sampel untuk pengambilan sampel jenuh. Beberapa usaha yang beroperasi di Terminal Teluk Lamong dijadikan sampel.

### **Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

Peneliti mempergunakan 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.

### **Analisa Deskriptif**

Sesuai pemaparan Sugiyono (2017:142), analisis deskriptif ialah teknik statistik untuk mengkaji data dengan mengarakterisasinya daripada mencoba menarik kesimpulan yang dapat diterapkan pada populasi yang besar. Untuk memberikan informasi mengenai ciri-ciri atau karakteristik variabel-variabel utama penelitian, statistik deskriptif dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner yang telah disajikan dan diolah menjadi gambar deskriptif.

### **Analisis Statistik Data**

Untuk memudahkan pengelolaan data yang akurat dan memungkinkan pengukuran dengan jumlah sampel yang ditentukan berjumlah seratus orang, penelitian ini menggunakan Uji Keabsahan dan reliabilitas dengan menggunakan software smart PLS 4.0 dan metode parsial Least Squares (PLS). Sebagian dari kuadrat terkecil parsial. PLS pun berguna untuk memperjelas apakah terdapat keterkaitan antarvariabel. *Partial least square* merupakan alat yang digunakan oleh para akademisi untuk membantu mereka menemukan nilai variabel yang potensial untuk prediksi.

### **Evaluasi Model Pengukuran Outer Model**

Ghozali (2018:51) menyampaikan bila uji keabsahan berguna untuk menentukan benar atau salahnya suatu pertanyaan penelitian tertentu. Pertanyaan yang valid adalah pertanyaan yang dapat menjawab setiap pertanyaan yang ada dalam pertanyaan tersebut dan mampu mengungkapkan informasi yang akan digunakan si penanya untuk menanyai seseorang.

Validitas angket dinilai mempergunakan uji keabsahan. Apabila pertanyaan suatu angket mampu memberi informasi yang akan digunakan oleh angket itu untuk

mengukurnya, angket diasumsikan sah atau valid. Validitas konvergen, validitas diskriminan maupun reliabilitas komposit merupakan tiga uji yang harus dilalui untuk mengevaluasi model pengukuran Outer Model.

### Uji Validitas

Tujuan uji keabsahan, yaitu guna memastikan apakah alat penelitian—pernyataan bergaya angket—dapat menilai hal yang tepat. Sugiyoni (2017). Semakin valid suatu penelitian maka semakin tinggi nilai validitasnya.

#### a. Convergent validity

Korelasi antara nilai indikator dengan nilai konstruk dapat digunakan untuk melakukan Uji Keabsahan untuk mencerminkan indikator yang disebut validitas konvergen. Ketika indikator lain dalam konstruk yang sama berubah, pengukuran dengan menggunakan indikator refleksi menunjukkan bahwa suatu indikator dalam konstruk tersebut juga mengalami perubahan. Suatu korelasi disebut sesuai dengan validitas konvergen apabila nilai *loading*-nya di atas 0,7 menurut Ghazali (2018:25). Hasilnya menunjukkan bahwa faktor pemuatan menghasilkan nilai 0,7, Komunitas > 0,5, dan Rata-rata Variance Extracted (AVE) > 0,5, yang berada di atas nilai yang disarankan. agar indikator penelitian memenuhi syarat validitas konvergen.

#### b. Diskriminant Validitas

Dengan membandingkan nilai pembebanan untuk konstruk yang ditargetkan dengan nilai pembebanan untuk konstruk lain, validitas diskriminan nilai pembebanan silang dapat digunakan untuk mengidentifikasi konstruksi diskriminan yang sesuai. Ghazali pada tahun 2014. Metode pertama untuk mengevaluasi validitas diskriminan ialah *cross loading*, yang mengikutsertakan pemeriksaan nilai *cross loading*. Konstruk laten memprediksikan ukuran setiap blok dengan lebih akurat dibandingkan konstruk lainnya apabila nilai *loading* tiap item pada konstruk di atas nilai *cross loading*.

### Uji Reliabilitas

Angket berperan sebagai indikasi suatu variabel atau menguji reliabilitas pada konstruk Ardista (2021). Apabila responden menjawab suatu pertanyaan secara konsisten atau mantap, maka kuesioner tersebut dianggap kredibel. Ada dua metode yang digunakan dalam analisis SEM-PLS untuk mengukur reliabilitas: reliabilitas komposit dan Cronbach's alpha.

- a. Cronbach's alpha, seperangkat indikator yang disebut Cronbach's alpha berguna untuk mengukur variabel yang mempunyai reliabilitas yang kuat. Jika nilai Cronbach's alpha setiap variabel  $> 0,60$ , berarti nilai Cronbach's alpha dianggap dapat diandalkan. Janadari & Rekan (2018).
- b. Berdasarkan nilai reliabilitas komposit, seperangkat indikasi yang disebut reliabilitas komposit mengklasifikasikan suatu variabel berreliabilitas yang baik. Apabila nilai reliabilitas komposit setiap variabel  $> 0,70$  maka nilai reliabilitas komposit dianggap dapat diandalkan. Janadari dan rekan (2018).

### **Analisis Inner Model ( Evaluasi Model Struktural )**

Inner model suatu penelitian diuji untuk mengetahui dan menguji keterkaitan antara variabel eksogen dan endogen. Jenis analisis ini juga disebut sebagai analisis model struktural. Model struktural pada SEM dievaluasi menggunakan PLS dengan menghasilkan koefisien jalur dan melakukan uji signifikansi serta uji R-squared (R<sup>2</sup>) Ghazali (2018:27). Guna mengetahui apakah variabel bebas tertentu memengaruhi yang berarti terhadap variabel terikat, digunakan perubahan nilai R-Squares.

#### **a. Coefficient Determination**

Menurut Fathussyaadah & Ratnasari (2019), Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan metrik yang menggambarkan kuatnya korelasi atau hubungan antar variabel. Nilai R-kuadrat berada dalam kisaran berikut:  $0 < R^2 < 1$ . Semakin kuat tautannya, dan sebaliknya, semakin dekat dengan angka 1. Karena nilai r-kuadrat lebih dapat diandalkan saat menilai model regresi, maka nilai tersebut digunakan sebagai koefisien determinasi. Penambahan variabel independen pada model dapat mengakibatkan kenaikan atau penurunan nilai R-Squared. Dengan skor Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,75 maka nilai tersebut tergolong baik; skor 0,50 menunjukkan sedang; dan skor 0,25 menunjukkan lemah. Ghazali (2014).

#### **b. Path Coefficient**

diselesaikan dengan membandingkan thitung dan ttabel. Guna mengetahui keberadaan hubungan antar variabel digunakan perbandingan t hitung dan t tabel. Aplikasi Smart PLS digunakan untuk memperoleh nilai t yang dihitung dari data bootstrapping. Tujuan dari pengujian tali boot juga untuk mengurangi masalah penyimpangan bagi para peneliti. Saat menguji hipotesis, nilai koefisien rute menawarkan tingkat yang berarti. Agar hipotesis dapat didukung, skor koefisien jalur



yang dihitung menggunakan nilai t-statistik harus  $> 1,96$ . Untuk menguji hipotesis, digunakan nilai t-statistik penelitian sejumlah 1,96 dan p-value  $\alpha = 5\%$  untuk menetapkan kriteria penerimaan atau penolakan, dengan nilai 1,96 menunjukkan bahwa hipotesis diterima karena  $H_a$  dan ditolak untuk  $H_0$ . Jika nilai  $P < 0,05$  maka hipotesis dianggap valid.

### **Pengujian Hipotesis**

Klaim mengenai suatu populasi yang harus dibuktikan kebenarannya disebut hipotesis. Pernyataan populasi diuji dengan mengambil sampel dari populasi tersebut dan menganalisis data statistik dari sampel tersebut. Nilai probabilitas  $< 5\%$  atau p-value 0,05. Kriteria hipotesis terpenuhi apabila nilai t-statistik melebihi t-tabel dari Ghozali (2014) karena nilai t-tabel  $> 1,96$ .

Hipotesis pengaruh menyelidiki kemungkinan adanya hubungan langsung atau tidak termediasi antara satu variabel dengan variabel lain. Menaikkan satu variabel biasanya akan meningkatkan variabel lainnya jika koefisien jalurnya positif. Tingkat signifikansi statistik hipotesis yang ditolak dapat digunakan untuk menghitungnya. Koefisien jalur yang negatif menunjukkan bahwa peningkatan pada satu variabel biasanya mengakibatkan penurunan nilai variabel lainnya.

Berdasarkan penelitian ini, ambang batas signifikansi atau kepercayaan yang ditentukan adalah sekitar 5% atau 0,05, menunjukkan kemungkinan adanya kesalahan dalam data, dan 95% data akurat. Signifikansi korelasi antar variabel ditunjukkan dengan nilai Uji-T sejumlah 1,96 pada tingkat signifikansi  $< 0,05$  Hairetal (2019). Berikut adalah contoh pengujian hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ : variabel independen tanpa memengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.

$H_1$ : variabel independen memengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut adalah gambaran kriteria dalam mengambil keputusan, yakni:

a. Bila p-value  $> 0,05$ , berarti variabel independen tanpa memengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, menerima  $H_0$  dan menolak  $H_1$ .

b. Bila p-value  $< 0,05$ , berarti variabel independen memengaruhi variabel dependen.

Dengan kata lain, menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ .

Nilai Probabilitas atau P-value adalah nilai probabilitas atau peluang yang menunjukkan kemungkinan suatu data akan dikumpulkan dari suatu populasi, yaitu 5%

atau 0,05 yang menunjukkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengambilan keputusan dan 95% merupakan keputusan yang benar.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penerapan analisis regresi guna memperkirakan hubungan sebab akibat antarvariabel (casual model), yang sudah ditentukan sebelumnya sesuai teori, dan mengidentifikasi pola hubungan antara tiga variabel atau lebih dikenal dengan istilah analisis jalur. Metode yang merupakan perpanjangan dari analisis regresi linear berganda ini berguna untuk menguji pengaruh variabel intervening, dan tidak berguna untuk menarik kesimpulan atau menyangkal teori.

PLS ialah teknik statistik yang dipergunakan dalam penelitian ini supaya bisa mengevaluasi hipotesis. Pendekatan alternatif analisis model persamaan struktural (SEM) berbasis varian ialah PLS. Keuntungan metode ini adalah dapat diperkirakan dengan ukuran sampel yang relatif kecil dan tanpa membutuhkan asumsi apa pun.

PLS merupakan teknik statistik yang dipergunakan supaya bisa mengevaluasi hipotesis. Pendekatan alternatif analisis model persamaan struktural (SEM) berbasis varian ialah PLS. Keuntungan metode ini adalah bisa diperkirakan dengan ukuran sampel yang relatif kecil dan tanpa membutuhkan asumsi apa pun. Tahap selanjutnya adalah mendefinisikan model struktural yang hendak melihat bagaimana tiap variabel yang potensial eksogen mempengaruhi variabel yang potensial endogen, setelah dijelaskan model pengukuran setiap variabel yang potensial. Terdapat tiga variabel yang potensial dan dua puluh delapan variabel manifes dalam penelitian ini. Dua belas variabel manifes mengukur implementasi Greenport (X), enam variabel manifes mengukur citra Badan Usaha Pelabuhan (Y), dan sepuluh variabel manifes mengukur kepuasan pengguna jasa (Z).

Instrumen yang digunakan adalah Aplikasi Smart PLS Versi 3.2.9 yang ditujukan khusus untuk estimasi persamaan struktural berbasis varians.

### Analisis *Measurement (Outer Model)*

Outer Model berguna untuk mengevaluasi ketergantungan maupun validitas model. Validitas konvergen dan diskriminan dari indikator yang menyusun konstruk laten, serta reliabilitas komposit untuk blok indikator, berguna sebagai pengevaluasi Outer Model dengan indikator refleksif. Lampiran menampilkan gambar model luar.

Berdasarkan hasil pengolahan data loading factor yang ditampilkan pada Gambar 4.1 di atas, data tersebut dianggap asli karena memenuhi aturan umum yang mengharuskan nilai loading faktor setiap indikator  $> 0,7$ . Nilai Loading Factor untuk masing-masing indikasi, termasuk nilai tertinggi dan terendah, dijelaskan di bawah ini.

Baris X<sub>2</sub> sebesar 0,930 memuat indikator implementasi Greenport dengan nilai loading factor tertinggi. Pada X<sub>1</sub> sebesar 0,702, kini terdapat indikasi terendah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator implementasi Greenport dapat diandalkan untuk mengukur konstruksi dan cocok untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Pernyataan Y<sub>2</sub> mempunyai indikator gambaran Badan Usaha Pelabuhan dengan nilai Loading Factor tertinggi yaitu sebesar 0,921. Pada Y<sub>5</sub>, indikator berada pada titik terendahnya yaitu 0,838. Hal ini menunjukkan validitas masing-masing indikator gambaran Badan Usaha Pelabuhan dalam mengukur konstruksinya, sehingga memungkinkan penerapannya pada penelitian selanjutnya.

Indikator kepuasan pengguna jasa pernyataan Z<sub>1</sub> dengan nilai loading factor tertinggi yaitu 0,897 terdapat disitu. Sedangkan indikasi terendah terletak pada Z<sub>7</sub> sebesar 0,705. Perihal ini memperlihatkan bila setiap indikator kepuasan pengguna jasa dapat diandalkan dalam mengukur konstruksinya, sehingga cocok untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Uji Keabsahan adalah uji yang memperlihatkan seberapa baik alat ukur yang dipergunakan dapat menangkap subjek yang diminati. Uji Keabsahan digunakan untuk mengetahui validitas suatu kuesioner.

## **Uji Validitas**

### ***Convergent Validity***

Uji Keabsahan adalah uji yang memperlihatkan seberapa baik alat ukur yang dipergunakan dapat menangkap subjek yang diminati. Uji Keabsahan digunakan untuk mengetahui validitas suatu kuesioner. Nilai faktor pemuatan wajib di atas 0,70 menurut Rule of Thumb, yang kerap dipergunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen; Namun pembebanan 0,50 hingga 0,60 masih sesuai untuk penelitian tahap pengembangan skala (Ghozali, 2016:74). Silakan lihat lampiran untuk melihat hasil faktor pemuatan. Outputnya menunjukkan bahwa indikator-indikator variabel memenuhi validitas konvergen karena mempunyai tingkat validitas yang tinggi, yaitu

jika nilai pemuatannya  $>$  dari 0,70. Uji Average Variance Extracted (AVE) dan uji Discriminant Validity merupakan uji selanjutnya dalam analisis.

### ***Discriminant Validity***

Untuk memastikan bahwa setiap gagasan dalam suatu konstruk atau variabel yang potensial berbeda dengan variabel lain, digunakan validitas diskriminan. Suatu model dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik, menurut Latan dan Ghozali (2012), jika nilai korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi konstruk. Lampiran menunjukkan tabel pembebanan silang. memperlihatkan temuan validitas diskriminan model penelitian melalui pengujian nilai cross loading. Setiap indikasi dalam variabel penelitian bernilai *cross loading* yang paling tinggi pada variabel yang diciptakannya dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lain, perihal ini terlihat dari hasilnya. Dari hasil itu bisa memberi simpulan jika indikator yang dipergunakan dalam studi ini bervaliditas diskriminan yang kuat dalam membangun variabel-variabel yang relevan.

### ***Average Variance Extracted (AVE)***

Angka AVE juga menunjukkan validitas konvergen. Setiap konsep dalam penelitian ini mempunyai nilai AVE  $>$  0,5 (Ghozali, 2016). Akibatnya, model yang diuji tidak menunjukkan masalah dengan validitas konvergen. Lampiran menampilkan hasil nilai AVE. Diketahui nilai AVE setiap konstruk  $>$  0,5. Hasilnya, model yang dievaluasi tidak menunjukkan permasalahan validitas konvergen, yang menunjukkan bahwa konstruk model penelitian bervaliditas diskriminan yang baik.

### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas suatu konstruk atau variabel yang potensial juga dapat dinilai dengan mencermati nilai reliabilitas komposit dari blok indikator yang mengukur konstruk tersebut, selain juga dinilai dengan validitas konvergen dan diskriminan. Lampiran menampilkan temuan keluaran PLS untuk reliabilitas komposit dan nilai Cronbach alpha. Model tersebut menunjukkan bahwa semua konstruksi memiliki nilai keandalan komposit  $>$  0,70. Konsekuensinya, bisa dikatakan bila semua konstruk mempunyai ketergantungan yang baik dalam memenuhi batasan nilai minimum yang diperlukan (Ghozali, 2016:75). Selain mengevaluasi validitas diskriminan dan validitas konvergen, outer model pun bisa dievaluasi dengan menguji reliabilitas konstruk atau variabel yang potensial yang ditentukan dengan memeriksa nilai Cronbach alpha blok

indikator. Seperti terlihat pada lampiran, suatu konstruk dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach alpha  $> 0,60$ . Variabel Implementasi Greenport (X), Kepuasan Pengguna Jasa (Z), dan Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y) dinilai reliabel berdasarkan hasil yang ditunjukkan dengan nilai Cronbach's alpha yang melebihi 0,6. Atas dasar itulah, dapat dikatakan bila seluruh konstruksi yang andal dan berkualitas tinggi mematuhi batasan nilai minimum yang diperlukan.

### **Analisis Model Struktural atau *Inner Model***

Inner model atau model struktural diselidiki untuk mengetahui korelasi antara nilai signifikansi, R-square, dan konstruk model penelitian. Model struktural dievaluasi menggunakan signifikansi koefisien parameter jalur struktural dan R-square untuk komponen dependen uji-t. Langkah analisis model evaluasi struktural terlihat melalui beberapa indikator, antara lain:

#### **1. *Q-Square***

Hasil perhitungan penutup mata bagian redundansi terverifikasi silang konstruk menampilkan Q-square. Lampiran menunjukkan hasil perhitungan ini. Nilai Q<sup>2</sup> yang ditentukan melalui perhitungan adalah 0,685 dan 0,680. Ketika model telah direkonstruksi dengan baik maka telah memenuhi signifikansi prediktif karena nilai Q<sup>2</sup>  $> nol$ .

#### **2. Penilaian *Goodness of Fit (GoF)***

Selain itu, nilai Fit Model ditampilkan dalam file dan didasarkan pada pengolahan data yang terlaksana menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil uji goodness of fit model PLS memperlihatkan bila FIT ditunjukkan dengan nilai NFI sebesar 0,205. Oleh karena itu, berdasarkan temuan itu, bisa disebut bila model penelitian mempunyai goodness of fit yang tinggi dan dapat dipergunakan untuk menilai hipotesis penelitian.

#### **3. *R Square (R<sup>2</sup>)***

Nilai R-Square untuk masing-masing variabel yang potensial endogen berfungsi sebagai kapasitas prediksi model struktural, serta nilai inilah yang pertama kali kita pertimbangkan saat mengevaluasi model struktural menggunakan PLS. Pengaruh beberapa faktor laten eksogen terhadap sejauh mana variabel yang potensial endogen mempunyai pengaruh yang berarti dapat dijelaskan dengan perubahan nilai R-Square. Menurut Ghazali (2016), model dapat diklasifikasikan kuat, sedang, atau lemah

berdasarkan nilai R-Square-nya sejumlah 0,75, 0,50, dan 0,25. Tabel 4.8 yang terlampir memberikan nilai R-Square pada variabel citra Badan Usaha Pelabuhan yaitu sebesar 0,905. Temuan ini memperjelas mengapa persentase citra Badan Usaha Pelabuhan sebesar 90,5%. Oleh karena itu, hasil perhitungan R<sup>2</sup> menunjukkan nilai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sembilan puluh lima persen Citra Badan Usaha Pelabuhan dipengaruhi oleh variabel lain, dan sembilan puluh lima persen ditentukan oleh variabel implementasi Greenport.

Sedangkan variabel kepuasan pelanggan pelayanan mempunyai nilai R Square sebesar 0,967. Temuan ini memberikan penjelasan atas tingkat kepuasan pengguna jasa sebesar 96,7%. Oleh karena itu, hasil perhitungan R<sup>2</sup> menunjukkan nilai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa 96,7% kepuasan pengguna jasa ditentukan oleh faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan Greenport dan reputasi Badan Usaha Pelabuhan, sedangkan tersisa sejumlah 3,3% terpengaruh oleh faktor lainnya.

#### 4. Hasil Pengujian Hipotesis (*Boostrapping*)

Untuk menilai model digunakan proses bootstrapping untuk melihat nilai signifikan dan mengidentifikasi pengaruh variabel. T-Statistic dan P-Values diuji dalam proses pengujian hipotesis penelitian ini. Jika P-Value < 0,05 dan nilai Uji-T > 1,96 (nilai ttabel), maka hipotesis dianggap diterima. Pada lampiran ditampilkan hasil Koefisien Jalur yaitu sebagai berikut.

Outputnya menunjukkan bahwa ketujuh hipotesis tersebut signifikan, dan karena nilai Uji-T > 1.96 P-Values < 0.05, maka seluruh hipotesis diterima. Tabel 4.9 di atas menggambarkan hal ini:

#### **Hipotesis 1 : Pengaruh penerapan *Greenport* terhadap citra Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.**

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, terdapat korelasi positif antara penerapan Greenport dengan citra Badan Usaha Pelabuhan, dengan koefisien parameter sebesar 0,951 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut mengarah ke arah positif. Artinya, peningkatan penerapan Greenport sebesar satu satuan akan berdampak pada peningkatan citra Badan Usaha Pelabuhan. Citra Badan Usaha Pelabuhan sebesar 0,951. Selain itu, menurut Uji-T H1, nilai P adalah 0,000, < level sebenarnya, atau 0,000 < 0,05, dan nilainya adalah 92,862, > level tersebut, atau 92,862 > 1,96. Hal ini menunjukkan dampak besar penerapan Greenport terhadap reputasi Badan Usaha

Pelabuhan. Dengan demikian, dapat dikatakan H1 disetujui dan pemberlakuan Greenport memberikan dampak yang baik dan patut diperhatikan terhadap persepsi Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.

**Hipotesis 2 : Pengaruh penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.**

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas terlihat bahwa pengaruh penerapan Greenport terhadap kepuasan pengguna jasa dengan koefisien parameter sebesar 0,374 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh antara penerapan Greenport terhadap kepuasan pengguna jasa adalah positif sebesar 0,374 artinya jika terjadi peningkatan dalam implementasi Greenport sejumlah 1 satuan, berarti kepuasan pengguna jasa mengalami peningkatan sejumlah 1 satuan. 0,374. Selain itu, dampak pemasangan Greenport terhadap kepuasan pengguna jasa cukup besar, dibuktikan dengan Uji-T H2 sebesar  $8,473 > \text{level}$  atau  $8,473 > 1,96$  dan P-value H3 sebesar  $0,000 < \text{level}$  sebenarnya atau  $0,000 < 0,05$  Atas dasar itulah, bisa dikatakan H3 diterima yang memperlihatkan bila penerapan Greenport pada PT. Terminal Teluk Lamong Gresik telah memberikan dampak positif dan penting terhadap kepuasan pengguna jasa.

**Hipotesis 3 : Pengaruh citra Badan Usaha Pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.**

Selain itu, dampak pemasangan Greenport terhadap kepuasan pengguna jasa cukup besar, dibuktikan dengan Uji-T H2 sebesar  $8,473 > \text{level}$  atau  $8,473 > 1,96$  dan P-value H3 sejumlah  $0,000 < \text{level}$  sebenarnya atau  $0,000 < 0,05$ . Atas dasar itulah, bisa dikatakan H3 diterima yang memperlihatkan bila penerapan Greenport pada PT. Terminal Teluk Lamong Gresik telah memberikan dampak positif dan penting terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, nilai P untuk H5 adalah  $0,000, < \text{tingkat}$  sebenarnya atau  $0,000 < 0,05$ , dan nilai untuk T-Statistik H3 adalah 14,090, lebih tinggi dari tingkat tersebut atau  $14,090 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh reputasi Badan Usaha Pelabuhan terhadap kepuasan pelanggannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sejak H5 disetujui maka kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik mempunyai dampak yang baik dan patut diperhatikan terhadap reputasi badan usaha pelabuhan.

**Hipotesis 4 : Pengaruh penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa melalui citra Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik .**

Tabel 4.25 menunjukkan penerapan Greenport memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa yang diukur melalui citra badan usaha pelabuhan, dengan koefisien parameter sebesar 0,591. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Greenport positif terhadap kepuasan pengguna jasa yang diukur dengan citra badan usaha pelabuhan, sebesar 0,591. Dengan kata lain, peningkatan penerapan Greenport melalui kepuasan pengguna jasa sebesar satu satuan akan meningkatkan citra badan usaha pelabuhan sebesar 0,591.

Selain itu, Uji-T H4 sebesar 14,405 menunjukkan bahwa pengaruh penerapan Greenport terhadap kepuasan pengguna jasa melalui citra Badan Usaha Pelabuhan adalah signifikan, karena  $>$  level atau  $14,405 > 1,96$ , dan P-value H4 sebesar 0,000 menunjukkan bahwa pengaruhnya  $<$  taraf nyata atau  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan H6 diterima, artinya cara Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik sendiri memberikan dampak terhadap kepuasan pengguna jasa akibat penerapan Greenport.

### **Pembahasan Penelitian**

Berdasarkan hasil *loading factor* menunjukkan indikator penerapan *Greenport* yang memiliki nilai *loading factor* terbesar terdapat pada pernyataan X\_2 “Saya merasa bahwa kualitas udara di sekitar pelabuhan ini cukup baik sebesar 0,930”. Sementara indikator paling rendah berada di X\_1 “Saya yakin bahwa pelabuhan ini telah mengadopsi tindakan-tindakan untuk mengurangi jejak karbonnya” sebesar 0,702.

Pada indikator citra Badan Usaha Pelabuhan yang memiliki nilai *loading factor* terbesar terdapat pada pernyataan Y\_2 “Pelabuhan ini memberikan informasi yang jelas dan transparan terkait proses operasionalnya” sebesar 0,921. Sementara indikator paling rendah berada di Y\_5 “Saya merasa bahwa pelabuhan ini aktif dalam mendengarkan dan menanggapi umpan balik dari pelanggan” sebesar 0,838.

Pada indikator kepuasan pengguna jasa yang memiliki nilai *loading factor* terbesar terdapat pada pernyataan Z\_1 “Saya merasa puas dengan pengalaman saya di Terminal Teluk Lamong sehingga saya akan kembali menggunakan layanannya” sebesar 0,897. Sementara indikator paling rendah berada di Z\_7 “Saya merasa bahwa Terminal Teluk Lamong memberikan pilihan produk dan layanan yang lengkap” sebesar 0,705.



### **Pengaruh Penerapan *Greenport* Terhadap Citra Badan Usaha Pelabuhan**

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H<sub>1</sub> diterima, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *Greenport* terhadap citra Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.

Penerapan *Greenport* atau pelabuhan hijau adalah suatu konsep di mana operasional pelabuhan dirancang dan dilaksanakan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan. Tujuan dari konsep ini adalah untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan sekitar, seperti emisi gas rumah kaca, pencemaran air, dan kerusakan ekosistem laut. Hal ini mencakup penggunaan teknologi yang ramah lingkungan, manajemen limbah yang baik, serta upaya untuk meningkatkan efisiensi energi.

Citra Badan Usaha Pelabuhan, dalam hal ini PT. Terminal Teluk Lamong Gresik, merujuk pada persepsi dan citra positif atau negatif yang dimiliki oleh masyarakat, pemerintah, dan pihak-pihak terkait lainnya terhadap pelabuhan tersebut. Citra yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum.

Penerapan *Greenport* dapat mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, seperti polusi udara dan air. Langkah-langkah ini dapat meningkatkan citra pelabuhan di mata masyarakat yang peduli terhadap lingkungan. Jika PT. Terminal Teluk Lamong Gresik mematuhi standar internasional dalam hal lingkungan, hal ini dapat meningkatkan reputasi perusahaan di tingkat global. Citra positif sebagai pelabuhan yang peduli lingkungan dapat meningkatkan kepercayaan mitra bisnis dan pelanggan.

Penerapan teknologi dan praktik hijau dalam operasional pelabuhan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Ini dapat menciptakan citra pelabuhan sebagai entitas inovatif dan efisien, yang dapat mendukung persepsi positif di kalangan mitra bisnis dan stakeholders lainnya. Pelibatan aktif dalam inisiatif dan program berkelanjutan, seperti penggunaan energi terbarukan, pengelolaan limbah yang bijaksana, dan pelestarian lingkungan, dapat menciptakan citra pelabuhan sebagai pemimpin dalam pembangunan berkelanjutan.

Penerapan *Greenport* dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pemerintah dan masyarakat lokal. Keterlibatan aktif dalam upaya pelestarian lingkungan dapat meningkatkan dukungan dari pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya

dapat membentuk citra positif. Penting untuk diingat bahwa penerapan *Greenport* harus konsisten dan terukur agar dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap citra perusahaan. Evaluasi terus-menerus terhadap kinerja lingkungan dan respons positif terhadap masukan dari berbagai pihak dapat membantu memperkuat hubungan antara penerapan *Greenport* dan citra Badan Usaha Pelabuhan

### **Pengaruh Penerapan *Greenport* Terhadap Kepuasan pengguna jasa**

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H<sub>2</sub> diterima, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.

Penerapan teknologi dan praktik hijau dalam operasional pelabuhan dapat meningkatkan efisiensi layanan. Proses yang lebih efisien, seperti pengelolaan barang dan distribusi yang ramah lingkungan, dapat mengurangi waktu tunggu dan biaya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Jika penerapan *Greenport* membawa perubahan positif dalam hal penggunaan energi dan efisiensi bahan bakar pada alat-alat berat dan kendaraan pengangkut, hal ini dapat mengurangi biaya transportasi. Pengurangan biaya ini dapat diteruskan kepada pengguna jasa, meningkatkan nilai layanan dan kepuasan mereka.

Pengguna jasa, terutama yang memiliki kesadaran lingkungan tinggi, mungkin memberikan nilai lebih pada perusahaan yang berkomitmen pada praktik hijau. Penerapan *Greenport* yang efektif dapat menciptakan citra positif di mata pengguna jasa, dan ini dapat memengaruhi kepuasan mereka karena mereka merasa berkontribusi pada upaya pelestarian lingkungan. Pelabuhan yang menerapkan praktik hijau dapat mendapatkan reputasi yang baik di industri. Pengguna jasa mungkin lebih memilih menggunakan layanan dari perusahaan yang dianggap bertanggung jawab secara lingkungan. Reputasi yang baik dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa.

Praktik hijau seperti manajemen limbah yang baik dan penggunaan teknologi terkini dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pengguna jasa akan merasa lebih puas jika mereka merasakan bahwa layanan yang diberikan oleh PT. Terminal Teluk Lamong Gresik tidak hanya efisien tetapi juga memperhatikan keamanan dan kesejahteraan lingkungan. Penerapan *Greenport* dapat mencerminkan keterlibatan perusahaan dalam upaya keberlanjutan dan transparansi dalam operasionalnya. Komunikasi yang jelas

mengenai langkah-langkah hijau yang diambil dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Penting untuk mencatat bahwa keberlanjutan dan penerapan praktik hijau bukan hanya tentang citra, tetapi juga tentang tanggung jawab sosial dan lingkungan. Penerapan *Greenport* yang benar-benar efektif membutuhkan keterlibatan penuh perusahaan, serta dukungan dan partisipasi aktif dari semua pihak terkait, termasuk pengguna jasa, untuk mencapai dampak positif yang signifikan. Evaluasi rutin dan umpan balik dari pengguna jasa dapat membantu PT. Terminal Teluk Lamong Gresik untuk terus meningkatkan praktik hijau mereka dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa

### **Pengaruh Citra Badan Usaha Pelabuhan Terhadap Kepuasan pengguna jasa**

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H<sub>3</sub> diterima, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan citra Badan Usaha Pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.

Pengaruh citra Badan Usaha Pelabuhan, dalam hal ini PT. Terminal Teluk Lamong Gresik, terhadap kepuasan pengguna jasa dapat memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi dan pengalaman positif atau negatif bagi pengguna jasanya. Citra yang baik dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna jasa terhadap PT. Terminal Teluk Lamong Gresik. Pengguna jasa cenderung merasa lebih nyaman dan aman menggunakan layanan dari perusahaan yang memiliki reputasi yang baik. Citra yang positif dapat mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas dan profesionalisme. Pengguna jasa mungkin merasa lebih puas jika mereka memiliki persepsi bahwa Badan Usaha Pelabuhan memberikan layanan dengan tingkat keprofesionalan yang tinggi.

Citra yang baik juga terkait dengan keterbukaan dan komunikasi efektif dari Badan Usaha Pelabuhan. Jika informasi tentang jadwal operasional, perubahan layanan, atau isu terkait pelabuhan disampaikan dengan baik kepada pengguna jasa, hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka. Citra positif dapat berdampak pada persepsi terhadap kemudahan akses dan kualitas fasilitas yang disediakan oleh PT. Terminal Teluk Lamong Gresik. Pengguna jasa akan lebih puas jika mereka merasa fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Jika Badan Usaha Pelabuhan menunjukkan komitmen terhadap praktik keberlanjutan, ini dapat menciptakan citra positif di kalangan pengguna jasa yang peduli terhadap isu lingkungan. Keterlibatan dalam praktik hijau dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa yang memiliki kesadaran lingkungan tinggi. Citra baik dapat membantu membangun citra bahwa Badan Usaha Pelabuhan memiliki kemampuan untuk menangani masalah dan merespons keluhan dengan cepat dan efektif. Respons yang baik terhadap masalah atau keluhan pengguna jasa dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Citra yang positif juga dapat terkait dengan persepsi bahwa PT. Terminal Teluk Lamong Gresik memberikan nilai yang wajar untuk biaya layanan. Transparansi biaya dan kejelasan mengenai struktur tarif dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa terkait aspek keuangan. Perusahaan harus secara aktif memantau dan mengelola citra mereka melalui strategi komunikasi, pelayanan pelanggan yang baik, dan keterlibatan dalam inisiatif keberlanjutan. Evaluasi terhadap umpan balik dari pengguna jasa, serta tindakan perbaikan berkelanjutan, dapat membantu PT. Terminal Teluk Lamong Gresik memahami dan memenuhi harapan pengguna jasa, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dan memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat

### **Pengaruh Penerapan *Greenport* Terhadap Kepuasan pengguna jasa Melalui Citra Badan Usaha Pelabuhan**

Dari hasil penelitian analisis SEMPLS yaitu hipotesis H<sub>4</sub> diterima maka terdapat pengaruh penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa melalui citra Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.

Citra Badan Usaha Pelabuhan adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi pengguna jasa terhadap PT. Terminal Teluk Lamong Gresik. Jika citra perusahaan mencerminkan komitmen terhadap praktik hijau dan keberlanjutan, hal ini dapat menjadi dasar positif untuk kepuasan pengguna jasa. Penerapan *Greenport* menunjukkan kepedulian PT. Terminal Teluk Lamong Gresik terhadap lingkungan. Jika pengguna jasa menilai bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan yang tinggi, hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka karena mereka merasa berkontribusi pada upaya pelestarian lingkungan.

Pelabuhan yang menerapkan praktik hijau cenderung memberikan kesan inovatif dan modern. Citra perusahaan sebagai entitas yang berada di garis depan teknologi dan

kesadaran lingkungan dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna jasa dan meningkatkan kepuasan mereka. Jika Badan Usaha Pelabuhan dianggap sebagai agen perubahan positif dalam melindungi lingkungan, hal ini dapat menciptakan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Pengguna jasa yang merasa bangga menggunakan layanan dari perusahaan yang dihormati secara sosial dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi.

Pentingnya komunikasi efektif dalam membentuk citra positif tidak dapat diabaikan. PT. Terminal Teluk Lamong Gresik perlu mengkomunikasikan dengan jelas dan efektif mengenai langkah-langkah *Greenport* yang diambil. Informasi yang transparan dan terbuka dapat membentuk persepsi positif di kalangan pengguna jasa. Penerapan *Greenport* juga dapat menciptakan kesempatan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan preferensi pengguna jasa yang lebih tinggi. Jika pengguna jasa merasa bahwa perusahaan memperhatikan keberlanjutan dan kepuasan mereka, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

*Greenport* yang berhasil dapat menciptakan keuntungan ekonomi bersama di mana PT. Terminal Teluk Lamong Gresik dan pengguna jasa sama-sama mendapatkan manfaat. Hal ini dapat memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa karena mereka merasakan nilai tambah dari penerapan praktik hijau. Dengan memahami hubungan antara penerapan *Greenport*, citra Badan Usaha Pelabuhan, dan kepuasan pengguna jasa, PT. Terminal Teluk Lamong Gresik dapat merancang strategi yang terintegrasi untuk memastikan bahwa upaya keberlanjutan mereka tidak hanya menciptakan dampak positif terhadap lingkungan tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna jasa.

### KESIMPULAN

1. Berdasarkan pengujian hipotesis dimana nilai  $Uji-T H_1$  sebesar  $92,862 > \text{taraf nya}$  atau  $92,862 > 1,96$  dan nilai  $P\text{-values}$  sebesar  $0,000 < \text{taraf nyata}$  atau  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa pengaruh penerapan *Greenport* terhadap citra Badan Usaha Pelabuhan adalah signifikan dan  $H_3$  diterima, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *Greenport* terhadap citra Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis dimana  $Uji-T H_2$  sebesar  $8,473 > \text{taraf nya}$  atau  $8,473 > 1,96$  dan  $P\text{-values } H_2$  sebesar  $0,000 < \text{taraf nyata}$  atau  $0,000 < 0,05$  hal ini

menunjukkan bahwa pengaruh penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa adalah signifikan dan  $H_2$  diterima, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis dimana *Uji-T*  $H_3$  sebesar  $14,090 > \text{taraf nya}$  atau  $14,090 > 1,96$  dan *P-values*  $H_3$  sebesar  $0,000 < \text{taraf nyata}$  atau  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa pengaruh citra Badan Usaha Pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa adalah signifikan dan  $H_3$  diterima, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan citra Badan Usaha Pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis dimana *Uji-T*  $H_4$  sebesar  $14,405 > \text{taraf nya}$  atau  $14,405 > 1,96$  dan *P-values*  $H_4$  sebesar  $0,000 < \text{taraf nyata}$  atau  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa pengaruh penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa melalui citra Badan Usaha Pelabuhan adalah signifikan dan  $H_4$  diterima maka terdapat pengaruh penerapan *Greenport* terhadap kepuasan pengguna jasa melalui citra Badan Usaha Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong Gresik
5. Hasil nilai *R Square* untuk variabel citra Badan Usaha Pelabuhan adalah 0,905. Perolehan tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya citra Badan Usaha Pelabuhan adalah 90,5%. Berdasarkan hal tersebut maka hasil perhitungan  $R^2$  menunjukkan bahwa nilainya kuat. Hal ini berarti variabel penerapan *Greenport* berpengaruh terhadap citra Badan Usaha Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong Gresik sebesar 90,5% dan sisanya 9,5% dipengaruhi oleh variabel lain.
6. Hasil nilai *R Square* untuk variabel kepuasan pengguna jasa adalah 0,967. Perolehan tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya kepuasan pengguna jasa adalah 96,7%. Berdasarkan hal tersebut maka hasil perhitungan  $R^2$  menunjukkan bahwa nilainya kuat. Hal ini berarti variabel penerapan *Greenport* dan citra Badan Usaha Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong Gresik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 96,7% dan sisanya 3,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Penerapan *Greenport* dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, terutama ketika dimediasi oleh citra Badan Usaha Pelabuhan. Berikut adalah beberapa saran untuk mengoptimalkan pengaruh penerapan *Greenport*, dan citra Badan Usaha Pelabuhan:

1. Hasil *loading factor* terendah penerapan *Greenport* di X<sub>1</sub> “Saya yakin bahwa pelabuhan ini telah mengadopsi tindakan-tindakan untuk mengurangi jejak karbonnya” sebaiknya PT. Terminal Teluk Lamong Gresik mengadakan kampanye edukasi dan komunikasi secara aktif kepada pengguna jasa dan masyarakat umum mengenai upaya pengurangan jejak karbon yang diambil oleh PT. Terminal Teluk Lamong Gresik. Ini dapat mencakup pameran, seminar, atau kampanye media sosial untuk meningkatkan pemahaman dan keyakinan pengguna jasa terhadap komitmen perusahaan terhadap keberlanjutan
2. Hasil *loading factor* terendah citra Badan Usaha Pelabuhan di Y<sub>5</sub> “Saya merasa bahwa pelabuhan ini aktif dalam mendengarkan dan menanggapi umpan balik dari pelanggan” sebaiknya PT. Terminal Teluk Lamong Gresik meningkatkan dan memperbaiki sistem pengumpulan dan tanggapan umpan balik pelanggan. Menyediakan saluran komunikasi yang lebih efektif dan terbuka untuk menerima masukan, pertanyaan, atau keluhan dari pengguna jasa. Dapat dilakukan melalui formulir umpan balik online, pusat panggilan, atau platform media sosial
3. Hasil *loading factor* terendah kepuasan pengguna jasa di Z<sub>7</sub> “Saya merasa bahwa Terminal Teluk Lamong memberikan pilihan produk dan layanan yang lengkap” sebaiknya mengevaluasi dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan keberagaman produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT. Terminal Teluk Lamong Gresik. Melibatkan pengguna jasa dalam penentuan kebutuhan dan preferensi mereka dapat membantu perusahaan menyusun portofolio yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dan meningkatkan kepuasan mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Kotler, P & Amrstrong, G, (2018) *Prinsip-prinsip Marketing* Edisi Ke Tujuh. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P & Keller (2016) *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Firmansyah, A. (2018) *Pengantar Manajemen*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Deepublish.
- Ardianto (2016) *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis.
- Umar, H. (2016) *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya. Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono (2018) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan. Development*. Bandung : Alfabeta.

Ridwan dan Kuncoro (2016) *Cara Menggunakan dan Memakai. Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta

Ghozali (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. & Latan, (2018) *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan. Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, I. (2015) *Teori Akuntansi*, Badan Penerbit Universitas. Diponegoro, Semarang.

### B. Artikel Jurnal

Abdel-Salam et al. (2010) Studies on the effects of aspartame on memory and oxidative stress in brain of mice. *Eur Rev Med Pharmacol Sci* 16 (15) : 2092 - 101

Sasono (2021) The Impact of E-service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance. Economics and Business*. Vol.8, No.4

Janadari, M.P.N. et al. (2018) 'Evaluation of measurement and structural model of the reflective model constructs in PLS-SEM', The Sixth (6th) International Symposium of South Eastern University of Sri Lanka, (September), pp. 187–194.

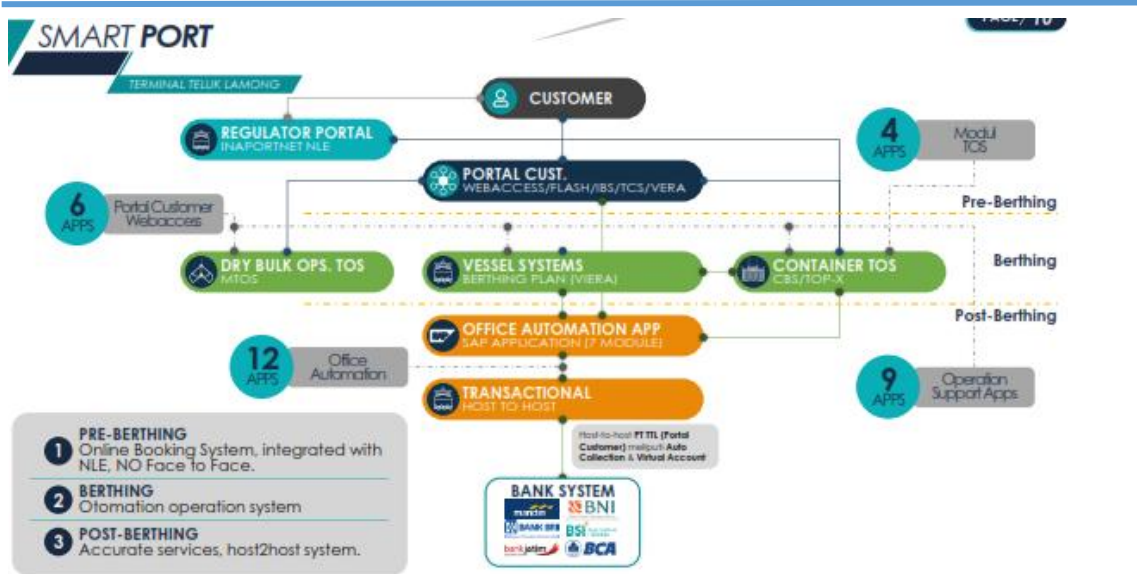
Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*,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

### GAMBAR DAN TABEL

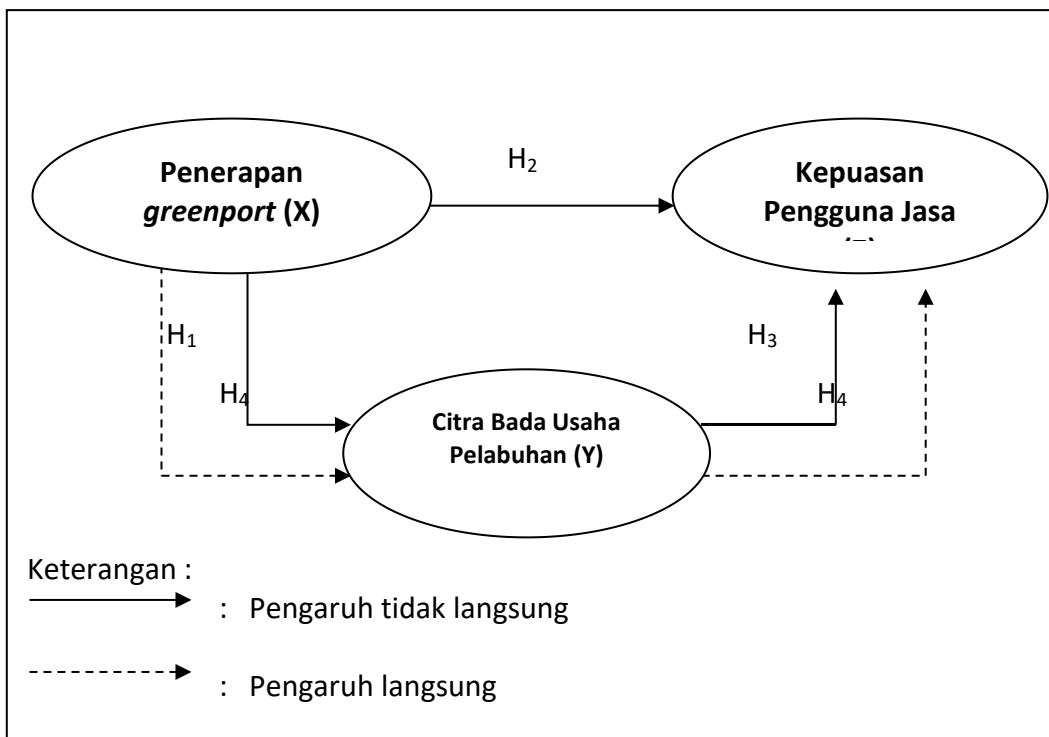


Gambar 1.1. Kriteria green port and smart  
Sumber : Kemenkomarves (2023)





Gambar 1.3. Smartport Yang Ada Di Terminal Teluk Lamong  
Sumber : Terminal Teluk Lamong (2023)

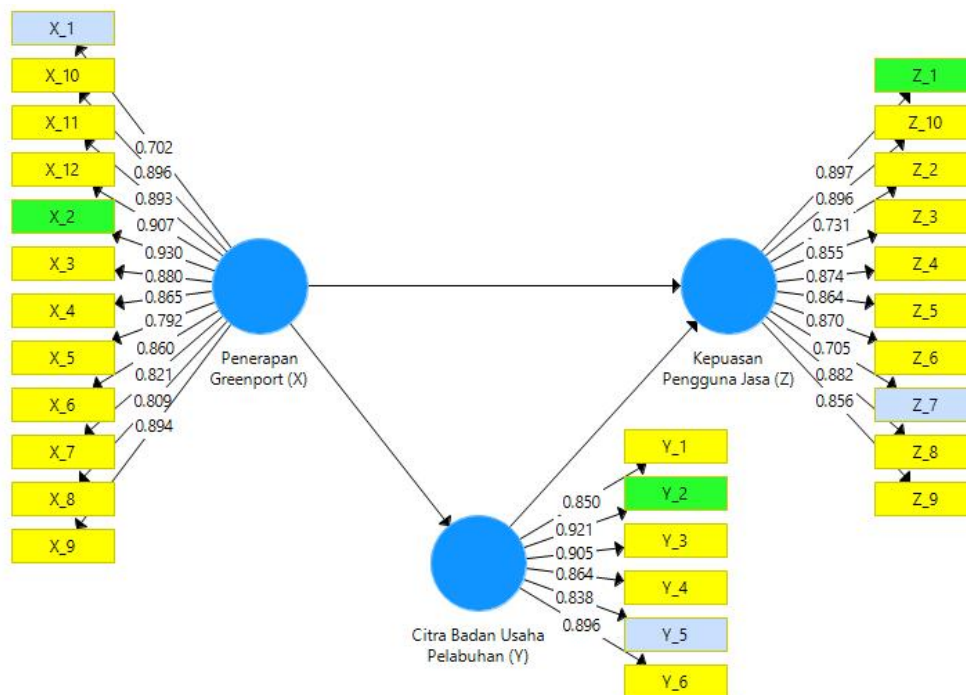


Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Tabel 3.2. Populasi Penelitian

No	PERUSAHAAN	Responden
	Shipping line	
1	PT Temas Shipping	7
2	PT Meratus Line	7
3	PT Cosco Shipping Lines Indonesia	7
4	PT Sinokor Merchant Marine	7
5	OOCL	7

No	PERUSAHAAN	Responden
EMKL dan Freight Forwarder		
1	PT Antar Benua Cahaya	7
2	PT Oirgantara Surya Persada	7
3	PT Perwinda Transcotama	7
4	PT Putra Bhakti Iktubo	7
5	PT Korman Wahana Transindo	7
6	PT Artha Berkat Mulia	7
7	PT Awan Samudera Lestari	7
8	PT Delta Mitra Semesta	7
Perusahaan Trucking		
1	PT Berkah Multi Cargo	7
2	PT. Bangun Sarana Transport	7
3	PT. Indra Jaya Swastika	7
4	PT. Tungya Perkasa F.F	7
Consigne		
1	PT Wilmar Nabati Indonesia	6
2	PT Pabrik Kertas Tjiwi Komia Tbk	6
3	PT. Pabrik Kertas Indonesia	6
4	PT. Matahari Sakti	6
5	PT.IMR ARC STEEL	6
6	PT Segar Kumalam Persada	6



Gambar 4.1 Outer Model  
 Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.1. Outer Loadings

	Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	Penerapan Greenport (X)
X 1			0,702
X 10			0,896
X 11			0,893

X 12			0,907
X 2			0,930
X 3			0,880
X 4			0,865
X 5			0,792
X 6			0,860
X 7			0,821
X 8			0,809
X 9			0,894
Y 1	0,850		
Y 2	0,921		
Y 3	0,905		
Y 4	0,864		
Y 5	0,838		
Y 6	0,896		
Z 1		0,897	
Z 10		0,896	
Z 2		0,731	
Z 3		0,855	
Z 4		0,874	
Z 5		0,864	
Z 6		0,870	
Z 7		0,705	
Z 8		0,882	
Z 9		0,856	

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.2. *Cross Loading*

	Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	Penerapan <i>Greenport</i> (X)
X 1	0,634	0,700	0,702
X 10	0,867	0,861	0,896
X 11	0,807	0,818	0,893
X 12	0,840	0,865	0,907
X 2	0,884	0,910	0,930
X 3	0,863	0,785	0,880
X 4	0,765	0,799	0,865
X 5	0,751	0,751	0,792
X 6	0,785	0,799	0,860
X 7	0,741	0,757	0,821
X 8	0,732	0,772	0,809
X 9	0,868	0,864	0,894
Y 1	0,850	0,756	0,827
Y 2	0,921	0,897	0,872
Y 3	0,905	0,895	0,855
Y 4	0,864	0,774	0,838
Y 5	0,838	0,771	0,814
Y 6	0,896	0,854	0,812
Z 1	0,890	0,897	0,850
Z 10	0,811	0,896	0,864
Z 2	0,658	0,731	0,703
Z 3	0,789	0,855	0,806
Z 4	0,857	0,874	0,832
Z 5	0,819	0,864	0,849
Z 6	0,853	0,870	0,825
Z 7	0,647	0,705	0,617

Z 8	0,834	0,882	0,871
Z 9	0,841	0,856	0,822

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.3 *Average Variance Extracted*

	Average Variance Extracted (AVE)
Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	0,773
Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,715
Penerapan <i>Greenport</i> (X)	0,733

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.4 *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Rule of Thumb</i>	Kesimpulan
Penerapan <i>Greenport</i> (X)	0,970	0.7	Reliabel
Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	0,953	0.7	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,961	0.7	Reliabel

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.5 *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Rule of Thumb</i>	Kesimpulan
Penerapan <i>Greenport</i> (X)	0,966	0.6	Reliabel
Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	0,967	0.6	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,955	0.6	Reliabel

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.6 Hasil *blindfolding*

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	930,000	292,820	0,685
Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	1550,000	495,887	0,680
Penerapan <i>Greenport</i> (X)	1860,000	1860,000	

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

Tabel 4.7 Model *Fit*

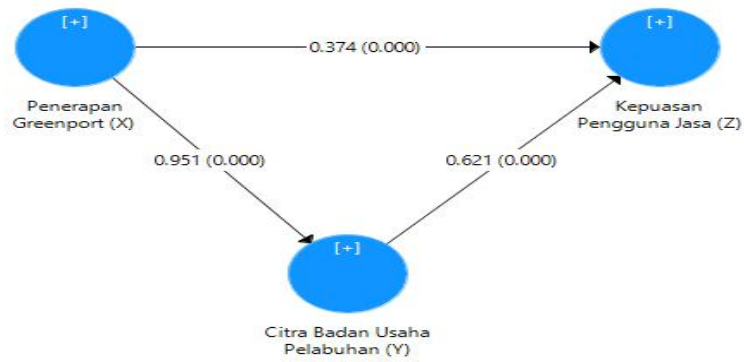
	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,068	0,068
d ULS	1,901	1,901
d G	2,561	2,561
Chi-Square	18571,664	18571,664
NFI	0,205	0,205

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)

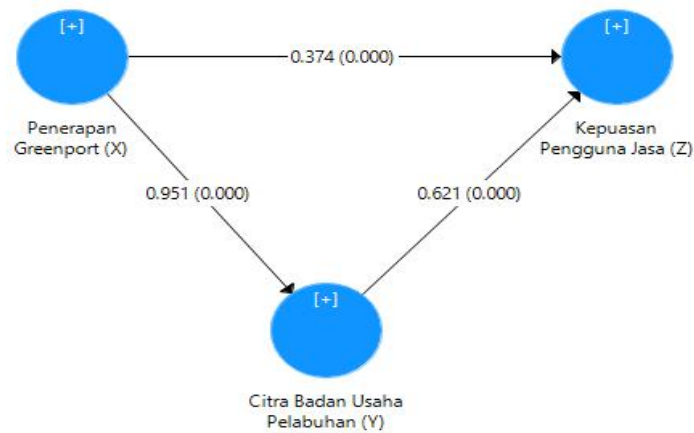
Tabel 4.8 Hasil *R Square*

	R Square	R Square Adjusted
Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	0,905	0,904
Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,967	0,967

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)



Gambar 4.2 Hasil *Bootsrapping*



Gambar 4.2 Hasil *Bootsrapping*

Tabel 4.9 Pengaruh dan Pengaruh

	Pengaruh langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	Koefisien Parameter	<i>Uji-T</i>	<i>P-Values</i>	Hasil
H <sub>1</sub>	Penerapan <i>Greenport</i> (X) -> Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y)	0,951	92,862	0,000	Diterima
H <sub>2</sub>	Penerapan <i>Greenport</i> (X) -> Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,374	8,473	0,000	Diterima
H <sub>3</sub>	Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y) -> Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,621	14,090	0,000	Diterima
H <sub>4</sub>	Penerapan <i>Greenport</i> (X) -> Citra Badan Usaha Pelabuhan (Y) -> Kepuasan Pengguna Jasa (Z)	0,591	14,405	0,000	Diterima

Sumber : Output Program Smart PLS (2023)