

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP SERVICE PERFORMANCE DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PELABUHAN KELAS IV PELINDO I CABANG RENGAT, KABUPATEN INDRAGIRI HULU, PROVINSI RIAU**

Rieskie Kurniawan<sup>1)</sup>

Zulkarnain<sup>2)</sup>

Bambang Rianto Rustam<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

<sup>2),3)</sup> Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

**Abstract.** *The study conducted in Pelindo I Rengat branch or known as Pelabuhan Rengat. The purpose is to know the direct and indirect influence of servicescape towards customer satisfaction through service performance as the mediating variable. Population are port users of Pelabuhan Rengat consists of 73 users. Samples taken by census to all port users of Pelabuhan Rengat. Variables used are servicescape as exogenous, customer satisfaction as endogeneous, and service performance as the mediating variable. Data analyzed by using descriptive and SEM-PLS that assisted by WarpPLS 5.0. The study reveals that servicescape significantly influences service performance, but not significantly towards customer satisfaction. Service performance has significant influence towards customer satisfaction. Servicescape has indirect influence towards customer satisfaction mediated by service performance. Optimizing the quality of servicescape and enhancing the service performance may potentially improve port user's satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Performance, Servicescape*

## PENDAHULUAN

Pelabuhan laut (seaport) merupakan pintu gerbang utama untuk bisa masuk dan keluar keadan dari suatu wilayah atau negara dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau dan bahkan antar negara, benua dan bangsa. Dengan fungsinya tersebut maka pelabuhan memiliki peran strategis bagi pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Pemerintahan di era Jokowi-Jusuf Kalla, menaruh perhatian sangat serius mengenai pembangunan tol laut yang mensinergikan antara rangkaian pelabuhan dengan armada kapal untuk menghubungkan seluruh titik wilayah di Indonesia.

Penekanan pada program tol laut pemerintahan Jokowi-JK saat ini dikarenakan oleh pertimbangan akan kondisi geografis Indonesia yang

merupakan negara kepulauan terbesar dan pemilik garis pantai terpanjang didunia. Keunggulan moda transportasi air (laut, sungai dan danau) adalah daya angkut yang lebih besar dan juga biaya yang lebih murah dibandingkan dengan moda darat dan udara. Misi pemerintah adalah untuk menekan biaya logistik di Indonesia yang masih merupakan salah satu dengan biaya termahal di dunia, sehingga daya saing produk Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara di kawasan MEA seperti Singapura dan Malaysia. Tentunya hal ini menjadi ironi mengingat Indonesia saat ini justru masuk ke dalam 20 negara terbesar di dunia – yang notabene Malaysia dan Singapura tidak ada didalamnya. Sebagaimana diketahui bahwa peringkat logistik Indonesia di Asean ke-5 (Singapura ke-1; Malaysia

ke-2; Thailand ke-3; Vietnam ke-4). Sedangkan di dunia Indonesia berada di peringkat 53. Dwelling time Singapura 2 hari, Malaysia 3 hari, dan Tanjung Priok Indonesia hingga 4 hari (<http://ekbis.sindonews.com>, tanggal 26/3/2015).

Jasa kepelabuhanan di Indonesia saat ini masih dikuasai oleh badan usaha milik pemerintah, berupa BUMN bernama Pelindo (Pelabuhan Indonesia) yang bernaung di bawah Kementerian BUMN Republik Indonesia. Untuk wilayah Kabupaten Indragiri Hulu pelabuhan yang ada adalah kelas IV dan operasionalisasinya berada dibawah kendali operasi Pelindo I Belawan Medan cabang Rengat, dan oleh karenanya lebih sering disebut sebagai Pelabuhan Rengat. Pelabuhan Rengat

berada di sungai Indragiri, memiliki panjang alur ± 80 mil, lebar 100 m – 150 m dengan kedalaman 5-7 meter.

Komoditi utama yang menggunakan jasa Pelabuhan Rengat adalah karet, kayu bulat, kayu gergaji dan *crude palm oil* (CPO). Sementara pengguna jasa lainnya juga banyak memanfaatkan jasa Pelabuhan Rengat untuk memobilisasi barang-barang kebutuhan sehari-hari, seperti beras, kelapa, pasir, semen dan batubara.

Berdasarkan data terakhir yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hulu, diketahui bahwa Pelabuhan Rengat sebagai pintu masuk barang dan penumpang dari dan ke Kabupaten Indragiri Hulu, mengalami fluktuasi jumlah kapal yang masuk ke pelabuhan.

**Tabel. 1: Lalu Lintas Kapal di Pelabuhan Rengat Tahun 2016**

Bulan	Bongkar		Muat			
	Impor (ton/Kg/M3)	Lain-lain (ton/M3)	CPO Domestik (ton)	CPO Ekspor (ton)	Jumlah (ton)	Lain-Lain (ton/M3)
Januari	-	-	82.460.010	-	82.460.010	180.000
Februari	-	3.911.270	70.045.700	-	70.045.700	-
Maret	-	12.279.890	86.626.939	-	86.626.939	-
April	-	3.318.890	76.851.473	-	76.851.473	-
Mei	-	14.012.570	62.251.782	35.183.152	97.434.934	14.012.570
Juni	-	21.856.470	25.774.565	17.600.000	43.374.565	11.741.691
Juli	-	19.333.838	63.501.351	15.799.982	79.301.333	-
Agustus	-	32.134.748	107.195.800	-	107.195.800	704.800
September	-	2.989.551	97.657.299	-	97.657.299	997.770
Oktober	-	6.632.350	80.570.469	10.000.000	90.570.496	37.405.408
Nopember	39.760	3.410.000	88.944.047	-	88.944.047	6.742.632
Desember	-	8.258.027	42.784.067	-	42.784.067	10.955.000
Total	39.760	128.137.604	884.663.502	78.583.134	963.246.636	82.739.871

Sumber: BPS Kabupaten Indragiri Hulu, 2017

Dapat dilihat pada Tabel 1 diatas bahwa sepanjang tahun 2016, Pelabuhan Rengat kedatangan 2 kali barang impor dan 11 kali barang domestik sementara selama 12 bulan penuh selalu ada kedatangan kapal yang memuat CPO untuk dibongkar. Sedangkan untuk keberangkatan ekspor selama tahun 2016

terdapat 5 kali dalam setahun, sedangkan untuk keberangkatan produk domestik dari Pelabuhan Rengat selalu ada setiap bulan dalam tahun 2016. Tingkat lalu lintas ini tergolong relatif tinggi mengingat kategori Pelabuhan Rengat masih berada pada kelas IV. Tingginya lalu lintas bongkar muat barang serta

naik turunnya penumpang yang terjadi di Pelabuhan Rengat tentunya membutuhkan sejumlah fasilitas fisik untuk membantu kelancaran operasionalnya. Namun fenomena di lapangan masih menunjukkan lemahnya aspek pelayanan fisik di Pelabuhan Rengat. Beberapa kelemahan fisik pelayanan (*servicescape*) yang terjadi di Pelabuhan Rengat misalnya lebar dermaga yang hanya  $\pm 4$  meter sedangkan idealnya adalah  $\pm 24$  meter. Kedalaman air di Pelabuhan Rengat juga hanya  $< 5$  meter, sedangkan idealnya adalah antara 7 meter hingga 12 meter. Kondisi ini menyebabkan kapasitas kapal yang bisa bersandar di Pelabuhan Rengat sangat terbatas. Dalam hal kelengkapan dermaga seperti area penumpukan barang (*stacking area*) dan gudang belum tersedia. Hal ini tentu menyulitkan konsumen yang hendak bongkar muat barang sehingga menyebabkan biaya bongkar muat menjadi lebih mahal dan prosesnya juga menjadi lebih lama. Sarana fisik (*servicescape*) yang sangat minim tersebut memberikan kesulitan, tidak saja bagi Pelabuhan Rengat, namun juga kepada pemilik kapal dan pengguna jasa. Pemilik kapal harus bersandar sangat lama di dermaga, karena proses bongkar muat yang memakan waktu lama akibat dilakukan secara manual.

Dalam pelayanan pelabuhan maka sangat dibutuhkan seperangkat fasilitas fisik yang terkait langsung dengan fungsi teknis pelabuhan. Konteks ini dinamakan sebagai *servicescape* atau dimensi fisik yang lazimnya ada di pelabuhan. Aspek fisik dalam *servicescape* memiliki karakteristik yang bisa dikontrol, objektif dan menjadi stimulus bersifat material pada pelayanan yang terkait dengan jasa pelabuhan. Beberapa penyebab sering terganggunya kinerja pelayanan pelabuhan menurut Emeghara dan Ndikom (2012:102) diantaranya: kurangnya

fasilitas dermaga barang; kurangnya peralatan cargo handling (penanganan barang/kargo); kurangnya fasilitas gudang dan; terlalu banyak waktu inefisien karena rusaknya peralatan dan tidak beroperasinya pelabuhan pada malam hari. Buruknya kinerja layanan pelabuhan menurut Ruto (2014) disebabkan oleh kurangnya perlengkapan, staf dan peralatan cargo handling. Demikian juga Korir (2013) menyimpulkan bahwa permasalahan kinerja layanan pelabuhan paling krusial adalah cargo handling dan kecepatan.

Selain berdampak pada kinerja pelayanan pelabuhan, *servicescape* yang buruk berpotensi menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pelabuhan. Pemasar harus menyadari bahwa sebagian besar lingkungan fisik fasilitas pelabuhan/bandara mempengaruhi perasaan kepuasan dari para penggunanya (Moon, et al., 2015). Siwi (2015) dalam penelitiannya bahkan menjadikan faktor *servicescape* sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal yang sama dinyatakan oleh Hariastuti & Ardiansyah (2013) bahwa fasilitas fisik merupakan faktor dominan ketidakpuasan pelanggan.

Kelemahan unsur-unsur *servicescape* yang ada di Pelabuhan Rengat membuat kinerja pelayanan pelabuhan menjadi tidak efisien. Waktu pelayanan pelabuhan dan juga *cost* yang harus dibayarkan oleh pengguna jasa pelabuhan membuat ongkos logistik menjadi sangat tinggi. Jika di pelabuhan kelas 1 Tanjung Priok, yang notabene memiliki sarana fisik yang paling lengkap di Indonesia, *dwelling time* bisa mencapai 4-5 hari, maka bisa dibayangkan bagaimana kondisi pelayanan logistik di pelabuhan-pelabuhan kelas 4 seperti yang terjadi di Pelabuhan Rengat. Untuk jalur merah – yang membutuhkan banyak perizinan – *dwelling time* bisa mencapai 6 minggu

hingga 7 minggu, sedangkan jalur hijau membutuhkan waktu lebih dari 10 hari. Kondisi ini tentu saja menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pengguna jasa Pelabuhan Rengat. Dampak finansial riil yang dirasakan pengguna jasa adalah mahalannya biaya yang harus dibayarkan, kemudian pengguna jasa harus menanggung biaya kerugian finansial bersifat potensial dikarenakan lamanya barang berada di kapal sehingga pemilik barang tidak bisa langsung memanfaatkan barang-barang tersebut.

Fenomena sebagaimana yang telah diuraikan pada bagian latar belakang menunjukkan bahwa yang terjadi di Pelindo I Rengat, tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan masih relatif kurang, dimana pada saat yang bersamaan muncul sejumlah keluhan pengguna jasa terhadap aspek *servicescape* dan juga kinerja layanan pelabuhan secara umum. Hanya saja berdasarkan beberapa kesimpulan penelitian sebelumnya, ada perbedaan pendapat (*research gap*) mengenai aspek *servicescape* apa yang dominan mempengaruhi kinerja pelayanan dan

### Perumusan Masalah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat ditarik sejumlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap *service performance* pelabuhan?
2. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan?
3. Bagaimana pengaruh *service performance* pelabuhan terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan?
4. Apakah *service performance* memediasi pengaruh *servicescape*

kepuasan pelanggan jasa pelabuhan. Kolanovic, et al., (2011) menyimpulkan bahwa aspek yang paling krusial pada pelayanan pelabuhan (*port service*) adalah peningkatan teknologi, sementara Siwi (2015) menyimpulkan bahwa aspek *servicescape* yang dominan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Sementara Saedi, et.al., (2013) dan Jafari, et.al., (2013) justru lebih menyoroti aspek ketepatan jadwal kapal, sedangkan Saha (2015) menyimpulkan bahwa ketidakpuasan pada pelayanan pelabuhan dikarenakan kurangnya perencanaan, kebijakan dan kemampuan sumberdaya manusia yang ada. Adapun Hariastuti & Ardiyansyah (2013) dan Korir (2013) lebih mengutamakan aspek ketersediaan fasilitas seperti ruang tunggu dan perlengkapan *cargo handling*, sedangkan Arsyad (2014) menyimpulkan bahwa dibandingkan dengan aspek fasilitas fisik (*tangible*), maka aspek daya tanggap dari pengelola justru yang paling menentukan kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan?

### Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *servicescape* terhadap *service performance* pelabuhan.
2. Menganalisis pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan.
3. Menganalisis pengaruh *service performance* pelabuhan terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan.
4. Menganalisis peran mediasi *service performance* pada pengaruh *servicescape* terhadap

*customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun sejumlah manfaat yang bisa didapatkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi manfaat praktis bagi manajemen Pelindo I cabang Rengat dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelabuhan melalui perbaikan dan peningkatan pada aspek *servicescape* dan *service performance*.
2. Hasil penelitian ini secara teoritis menjadi kontribusi nyata dalam rangka pengayaan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu pemasaran.
3. Adapun bagi penulis, penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Riau Pekanbaru.
4. Bagi pihak-pihak lain, hasil penelitian ini membuka peluang bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih baik.

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **Pemasaran Jasa**

Jasa bisa didefinisikan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah, misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen (Zethaml, *et.al.*, dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2011:6).

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tak wujud (*intangible*) dan tidak berakibat berpindahnya kepemilikan dari pihak yang menjual jasa kepada pihak yang mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler & Keller, 2007:42).

Perusahaan-perusahaan jasa pernah tertinggal dari perusahaan-perusahaan produksi dalam menggunakan pemasaran. Namun saat ini, meskipun perusahaan produksi, namun dalam proses pemasarannya sedikit banyaknya ada menggunakan aspek pelayanan. Menurut Kotler & Keller (2007:47).

Pada intinya menurut Kotler dan Keller (2007:51), pemasaran jasa harus dilakukan secara holistik, karena pertemuan-pertemuan jasa merupakan interaksi yang rumit yang dipengaruhi oleh banyak unsur sehingga pengadopsian suatu perspektif pemasaran holistik menjadi sangat penting.

Dalam kaitannya dengan aspek pemasaran, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tidak berwujud sebuah jasa/layanan, maka semakin sedikit kesamaan antara pemasaran jasa dan pemasaran barang berwujud. Pada *no-goods service*, misalnya, kinerja hanya dapat dinilai setelah jasa disampaikan dan konsistensi kinerja bersangkutan sulit dijaga. Sebaliknya, *rented-goods service* dan *owned-goods service* dapat dipasarkan dengan cara-cara yang serupa dengan pemasaran barang berwujud (produk fisik), karena kedua tipe jasa ini memerlukan barang-barang fisik dan lebih bersifat *tangible*.

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP SERVICE PERFORMANCE DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PELABUHAN KELAS IV PELINDO I CABANG RENGAT, KABUPATEN INDRAGIRI HULU, PROVINSI RIAU

**Tabel 2 :Tipe-tipe Klasifikasi Jasa**

BASIS	KLASIFIKASI	DESKRIPSI	CONTOH
Segmen Pasar	Layanan bagi konsumen akhir	Layanan yang ditujukan bagi konsumen akhir (mereka yang membeli untuk keperluan dikonsumsi sendiri dan/atau bersama anggota keluarga lainnya)	Salon kecantikan, warnet, wartel
	Layanan bagi konsumen organisasional	Layanan yang ditujukan bagi konsumen organisasional, baik bisnis maupun nirlaba	Konsultan hukum, biro periklanan
Tingkat keberwujudan	<i>Rented-goods service</i>	Konsumen menyewa dan memakai produk tertentu milik penyedia layanan berdasarkan tariff tertentu selama periode waktu tertentu	Penyewaan mobil, rental DVD
	<i>Owned-goods service</i>	Produk milik konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh penyedia layanan	Reparasi komputer, pencucian mobil
	<i>Non-goods service</i>	Layanan personal bersifat <i>intangible</i> (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan	Pemandu wisata, dosen, pelatih renang
Keterampilan penyedia layanan	Jasa profesional	Layanan spesifik yang biasanya menurut tingkat pendidikan formal tertentu dari para penyedia layanan	Dokter, psikolog, notaris
	Jasa non-profesional	Layanan yang tidak membutuhkan kualifikasi akademik atau pendidikan formal khusus	Tukang parkir, pengangkut sampah
Tujuan organisasi jasa	<i>Profit services</i>	Jasa yang mengejar laba sebagai salah satu tujuan utamanya	Hotel, bank swasta
	<i>Non-profit services</i>	Jasa yang tujuan utamanya bukannya mengejar laba	Yayasan sosial, kantor pelayanan pajak
Regulasi	<i>Regulated-services</i>	Jasa yang diatur secara ketat oleh peraturan perundang-undangan	Jasa penerbangan, stasiun TV
	<i>Non-regulated services</i>	Jasa yang relatif lebih longgar regulasinya	Katering, pemondokan
Tingkat intensitas karyawan	<i>Equipment-based services</i>	Layanan yang mengandalkan peralatan semi-otomatis maupun otomatis	Mesin ATM, cuci mobil otomatis
	<i>People-based services</i>	Layanan yang mengandalkan tenaga kerja manusia	Konsultan manajemen, dokter gigi
Tingkat kontak penyedia layanan dan pelanggan	<i>High-contact services</i>	Layanan yang tingkat kontak antara penyedia layanan dan pelanggan tergolong tinggi	Universitas, rumah sakit
	<i>Low-contact services</i>	Layanan yang tingkat interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan tergolong minim	Bioskop, jasa pos
Manfaat bagi konsumen	<i>For consumer services</i>	Layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana mencapai tujuan tertentu	Pegadaian, restoran
	<i>To customer services</i>	Layanan yang ditujukan kepada konsumen	Universitas, tempat ibadah

Sumber: Tjiptono (2008:10)

**Pelayanan Pelabuhan**

Dari pendapat tersebut di atas Alexandersson dan Norstorm dalam Saha (2015:246) mengartikan pelabuhan sebagai titik dimana terdapat sejumlah

peralatan fisik untuk memindahkan barang dari perairan ke transportasi darat atau sebaliknya dan dari lautan ke muara-muara atau sungai. Menurut Roy dan Banerjee dalam Saha (2015:240),

pelabuhan merupakan bagian penting dari rantai distribusi, dan oleh karenanya efisiensi pengelolaan pelayanan pelabuhan berdampak besar pada daya saing suatu negara.

Pelabuhan merupakan sarana yang penting terutama bagi moda angkutan perairan meliputi laut, sungai ataupun danau. Dengan adanya transportasi ini, maka perkembangan ekonomi akan tercapai dengan lebih baik. Selain aspek ekonomi, pelabuhan juga memberikan manfaat berupa peran koneksitas ke dan dari daerah-daerah terisolir dari moda angkutan lainnya.

*Servicescape* adalah sebuah konsep yang dikembangkan oleh Bitner untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. Bitner pada tahun 1992 dalam Rosenbaum & Massiah (2011:471) mendefinisikan *servicescape* adalah: “*physical setting in which a marketplace exchange its performed, delivered and consumed within a service organization*”. artinya adalah bahwa *servicescape* merupakan tampilan fisik dimana pertukaran transaksi jasa dilakukan, disampaikan dan dikonsumsi dalam sebuah organisasi jasa. Dimensi fisik dalam *servicescape* yang dimaksud oleh Bitner tersebut memiliki karakteristik yang bisa dikontrol, objektif dan menjadi stimulus bersifat material pada pelayanan (Rosenbaum & Massiah, 2011:481). Pemasar harus menyadari bahwa mereka harus memenuhi kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi dan bagaimana mengkomunikasikan kemampuan pemasar untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan tersebut melalui stimulus dari *servicescape* (Rosenbaum & Massiah, 2011:483).

Sementara itu menurut Setiyaningrum, et al., (2015:304), *servicescape* merupakan bukti-bukti fisik yang merupakan aspek penting dari jasa.

Pentingnya aspek fisik tersebut disebabkan sebagian produk jasa konsumen perlu hadir secara fisik dalam lingkungan jasa. Kualitas lingkungan jasa yang baik secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap jasa yang diterima.

Lewis dan Booms dalam Srihadi, et.al., (2015:12) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah bagaimana mengukur pelayanan disampaikan kepada pelanggan berdasarkan pada harapan pelanggan tersebut. Pada prinsipnya, kualitas suatu pelayanan dipusatkan pada penyesuaian dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga akurasi penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan pelabuhan menurut Srihadi, et.al.,(2015:12), merupakan karakteristik pelayanan suatu pelabuhan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para pengguna jasa pelabuhan.

Standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengoperasian pelabuhan guna kelancaran dan ketertiban pelayanan dan sebagai dasar pertimbangan untuk perhitungan tarif jasa pelabuhan (Saikudin, et.al.,2014:184). Penting bagi setiap pelabuhan untuk menyediakan beragam fasilitas yang bisa mengakomodir kebutuhan pelanggan dan sekaligus menjamin kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Oleh karena itu untuk menilai kinerja suatu pelabuhan didasarkan kepada aspek-aspek didalam kualitas pelayanan (Srihadi, et.al.,2015:11). Apalagi dewasa ini, kualitas kinerja telah menjadi faktor yang lebih penting dibandingkan dengan harga. Daya tanggap, fleksibilitas, penerapan aturan, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian konflik layanan termasuk menjadi bagian kualitas layanan sekaligus menjadi

parameter pengukuran kapasitas penanganan pelayanan (Korir, 2013:734). Masih menurut Korir (2013:733), keterlibatan para personil layanan menjadi krusial. Para manajer dan karyawan diarahkan untuk membantu perkembangan perusahaan, meningkatkan kepercayaan mereka, pemahaman dan rasa memiliki dalam hal pengukuran kinerja pelayanan.

Dalam penelitiannya, Saedi, *et.al.*,(2013:2037) memberikan 20 indikator penilaian kinerja pelabuhan yaitu: keamanan pelabuhan; kesesuaian operasi pelabuhan dengan regulasi yang berlaku; peralatan *cargo handling*; layanan 24 jam sehari dan 7 hari seminggu; aksesibilitas dari dan ke pelabuhan; keberadaan ritel pemasok kebutuhan kapal didalam pelabuhan; reputasi pelabuhan; lokasi; ketersediaan dermaga peti kemas/barang; kondisi fisik peti kemas yang ada di pelabuhan; tarif pelabuhan; sistem operasional pelabuhan yang terkomputerisasi; sarana angkutan intermoda (rel, jalan, bandara); waktu tunggu; nilai tambah yang ditawarkan; personil pelabuhan yang terlatih dan profesional; ukuran dan aktivitas di pelabuhan; ketersediaan teknologi sistem informasi dan produktivitas pelabuhan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kotler & Keller (2007:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (*delighted*).

Fornell mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian. Zeithamal & Bitner (dalam

Lupiyoadi & Hamdani, 2011:192) mengatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan dampak yang dirasakan akibat pelanggan membandingkan kinerja nyata yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki, dimana kepuasan akan terjadi jika kinerja lebih tinggi daripada yang diharapkan. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika kenyataan yang terjadi lebih rendah dari yang diharapkan.

Perusahaan-perusahaan yang berorientasi pelanggan memiliki ciri memiliki pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan dan bagaimana respon perusahaan terhadap pelanggannya dalam hal penciptaan nilai. Semua personil pelayanan harus menyadari cara dimana mereka dapat berkontribusi untuk kepuasan pelanggan. Demikian pula masalah kualitas layanan, keluhan pelanggan juga harus dibahas di setiap tingkatan untuk melihat apakah sistem atau proses dalam layanan perusahaan sudah efektif atau masih perlu ditingkatkan (Suwarno, 2015:101).

Dalam konteks kepuasan pelanggan jasa pelabuhan, Srihadi, *et.al.*,(2015) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi nilai dan kepuasan konsumen pelabuhan. Sedangkan Saedi, *et.al.*,(2013) menyimpulkan bahwa Semakin baik atribut kinerja layanan pelabuhan semakin tinggi tingkat kepuasan.

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan (Assauri, 2012:11). Peningkatan kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.

Tjiptono, et.al.,(2008:60-62) menyatakan bahwa setidaknya terdapat 8 strategi efektif yang lazim diterapkan oleh banyak perusahaan dalam rangka memuaskan pelanggan yaitu: (1) manajemen ekspektasi pelanggan; (2) relationship marketing and management; (3) aftermarketing; (4) strategi retensi pelanggan; (5) superior customer service; (6) technology infusion strategy; (7) strategi penanganan komplain; dan (8) strategi pemulihan pelayanan. Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu dengan berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka dapat memahami peran, hak dan kewajibannya berkenaan dengan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan. Pada tingkat ini banyak perusahaan melakukan strategi “under promise, over delivery” yaitu tidak berjanji yang muluk-muluk namun memberikan bukti yang melebihi harapan pelanggan.

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan positif bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan.

Kotler & Keller (2007:179) menyatakan bahwa pelanggan yang puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini ketimbang pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin.

Sutedjo dalam Suwarjiyono (2013:339) membagi indikator kepuasan pelanggan jasa pelayanan menjadi keadilan pelayanan; kesigapan dalam melayani; penanganan keluhan; perhatian dalam melayani dan; kesesuaian tarif dan jasa kepada pelanggan.

### Penelitian Terdahulu

Sejumlah hasil penelitian sebelumnya terkait dengan kepuasan pelanggan pada jasa pelayanan yang relevan dengan aspek *servicescape* dan kinerja layanan pernah dilakukan sebelumnya. Misalnya adalah pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen. Pentingnya aspek fisik pelayanan dalam lingkungan jasa bisa mempengaruhi langsung kepuasan penggunaannya (Setiyaningrum, et al., 2015:304). Pemasar harus menyadari bahwa sebagian besar lingkungan fisik di pelabuhan/ bandara akan mempengaruhi perasaan puas tidak puas pada penggunaannya (Moon, et al., 2015). Fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana diperlukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pelabuhan (Andiri, 2015). Hal ini dikarenakan banyak sekali aspek-aspek *servicescape* yang masih kurang memuaskan (Saedi, et.al., 2013; Hariastuti & Ardiansyah, 2013; Korir, 2013).

Para peneliti sebelumnya juga pernah melakukan kajian pengaruh *servicescape* terhadap *service performance* dan juga kepuasan pelanggan. Secara empiris banyak penelitian yang menyimpulkan bahwa *servicescape* perlu diperbaiki mengingat dampaknya pada kinerja dan kualitas pelayanan (Ruto, 2014; Jafari, et.al., 2013; Emeghara & Ndikom, 2012). Kinerja pelayanan ini perlu diperhatikan mengingat dampak lanjutannya pada tingkat kepuasan pelanggan jasa pelabuhan (Arsyad, 2014; Suwarjiyono,

2013; Hermanto, 2009). Selain itu *servicescape* juga memberikan dampak terhadap puas tidaknya pelanggan jasa

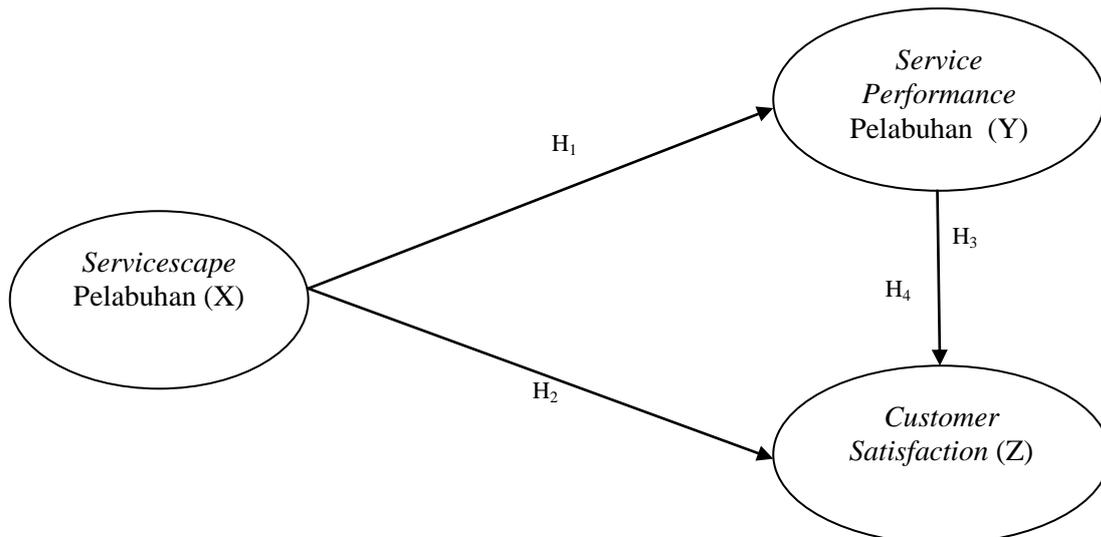
### **Kerangka Penelitian**

Dalam pelayanan pelabuhan maka sangat dibutuhkan seperangkat fasilitas fisik yang terkait langsung dengan fungsi teknis pelabuhan. Konteks ini dinamakan sebagai *servicescape* atau dimensi fisik yang lazimnya ada di pelabuhan. Kondisi *servicescape* perlu diperbaiki mengingat dampaknya pada kinerja pelayanan (Ruto, 2014). Beberapa penyebab sering terganggunya kinerja pelayanan pelabuhan menurut Emeghara dan Ndikom (2012:102) diantaranya: kurangnya fasilitas dermaga barang; kurangnya peralatan cargo handling; kurangnya fasilitas gudang dan; terlalu banyak waktu inefisien karena rusaknya peralatan dan tidak beroperasinya pelabuhan pada malam hari. Buruknya kinerja layanan pelabuhan menurut Ruto (2014) disebabkan oleh kurangnya perlengkapan, staf dan peralatan cargo handling. Demikian juga Korir (2013) menyimpulkan bahwa permasalahan kinerja layanan pelabuhan paling krusial adalah cargo handling dan kecepatan. Selain berdampak pada kinerja pelayanan pelabuhan, *servicescape* yang buruk berpotensi menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pelabuhan. Siwi (2015) dalam penelitiannya bahkan menjadikan faktor

pelabuhan (Siwi, 2015; Mulyana & Sufiyanor, 2009).

*servicescape* sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal yang sama dinyatakan oleh Hariastuti & Ardiansyah (2013) bahwa fasilitas fisik merupakan faktor dominan ketidakpuasan pelanggan. Sementara itu kinerja layanan berpotensi menentukan tingkat kepuasan pelanggan jasa pelabuhan. Rendahnya kinerja jasa pelayanan pelabuhan dapat memunculkan ketidakpuasan pada konsumen jasa pelabuhan (Mulyana & Sufiyanor, 2009). Sedangkan Saedi, et.al., (2013) menyimpulkan bahwa semakin baik atribut kinerja layanan pelabuhan semakin tinggi tingkat kepuasan.

Fenomena sebagaimana yang telah diuraikan pada bagian latar belakang menunjukkan bahwa yang terjadi di Pelindo I Rengat, tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan masih relatif kurang, dimana pada saat yang bersamaan muncul sejumlah keluhan pengguna jasa terhadap aspek *servicescape* dan juga kinerja layanan pelabuhan secara umum. Keterkaitan kausalitas diantara ketiga faktor tersebut perlu untuk dikaji secara lebih mendalam pada penelitian ini. Oleh karena itu, dapat digambarkan sebuah kerangka penelitian sebagaimana berikut:



**Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian**

Sumber : Emeghara & Ndikom (2012); Siwi (2015); Saedi, *et al.*, (2013)

### Hipotes Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut diatas maka dapat ditarik hipotesis penelitian berikut ini:

- H1: Diduga *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service performance*
- H2: Diduga *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan
- H3: Diduga *service performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan
- H4: *Service Performance* memediasi pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa pelabuhan

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibangun menurut kaidah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian berlandaskan positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau

sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data menggunakan pendekatan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:13).

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap pengguna jasa pelabuhan Pelindo I Rengat yang beralamat di Jalan Raya Kuala Cinaku, Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau.

### Jenis Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini mencakup kepada:

- a. Primer, dimana data yang diperoleh berasal dari pihak pertama dalam hal ini adalah para responden penelitian (Abdillah & Jogiyanto, 2015:51). Sumber data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner/angket yang diisi oleh responden meliputi tanggapan responden pada variabel *servicescape*, *service performance* dan *customer satisfaction*.

- b. Sekunder, dimana data diperoleh dari pihak kedua yang telah diolah (Abdillah & Jogiyanto, 2015:51), baik berupa laporan perusahaan, literatur dan buku-buku terkait dengan variabel *servicescape*, *service performance* dan *customer satisfaction* serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Data-data penelitian, baik yang sifatnya primer maupun sekunder dilakukan dengan cara:

- a. Kuesioner/Angket, yaitu metode pengumpulan data primer menggunakan sejumlah item pertanyaan/ Pernyataan dengan format tertentu. Bentuk angket yang digunakan adalah *close question type* (angket tertutup) dimana peneliti telah menyediakan sejumlah pilihan jawaban pada setiap pertanyaan/ Pernyataan dalam angket (Abdillah & Jogiyanto, 2015:53).
- b. Wawancara, yaitu metode yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau mengkonfirmasi beberapa informasi secara langsung kepada responden atau partisipan ketika hasil survei kuesioner dirasakan tidak cukup memberikan informasi akurat (Abdillah & Jogiyanto, 2015:56).
- c. Dokumentasi, dimana data-data sekunder dikumpulkan melalui sumber-sumber tertulis baik berupa laporan perusahaan, literatur dan buku-buku terkait serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian.

### Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian adalah pengguna jasa pelabuhan Pelindo 1 Kelas IV Rengat yang terdiri dari badan usaha dan juga perorangan. Menurut

data yang diperoleh, jumlah populasi pada akhir tahun 2016 adalah:

- |                           |        |
|---------------------------|--------|
| a. Badan usaha/perusahaan | = 15   |
| b. Perorangan             | = 58 + |
| Total                     | = 73   |

Mengingat keterbatasan jumlah populasi yang ada maka dilakukan teknik sensus yaitu menjadikan ke-73 pengguna jasa pelabuhan Pelindo I cabang Rengat sebagai responden penelitian.

### Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan dari instrumen penelitian yang dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan menggunakan rumus Product Moment dari Pearson Correlation.

Untuk menentukan valid tidaknya suatu item pertanyaan, dilakukan dengan membandingkan harga korelasi antar skor butir dengan skor total yang sudah dikorelasi dengan persamaan Part Whole diatas dengan harga r-tabel. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila didapatkan besarnya korelasi antar skor butir dengan skor total yang sudah dikoreksi dengan persamaan Part Whole yang lebih besar atau sama dengan r-tabel (Arikunto, 2010).

### Uji Reabilitas.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Hal tersebut karena skor dalam angket merupakan rentangan antara beberapa nilai yaitu 1 sampai 5.

### Uji Normalitas Data

Uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal.

Pengujian normalitas data yang digunakan adalah menggunakan one sample kolmogorov-smirnov test

terhadap masing-masing variabel dengan taraf signifikan 5% atau 0,05.

### Uji Linieritas Data

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Menurut Ghozali (2009), uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik.

### PEMBAHASAN.

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat dirangkum sebagaimana tabel berikut ini:

No	Pernyataan Hipotesis	<i>p-value</i>	Kesimpulan	Hipotesis
H <sub>1</sub>	Diduga <i>servicescape</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>service performance</i>	<0.01	Signifikan	Diterima
H <sub>2</sub>	Diduga <i>servicescape</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> pengguna jasa pelabuhan	0.094	Tidak Signifikan	Ditolak
H <sub>3</sub>	Diduga <i>service performance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> pengguna jasa pelabuhan	<0.01	Signifikan	Diterima
H <sub>4</sub>	<i>Service performance</i> memediasi pengaruh <i>servicescape</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> pengguna jasa pelabuhan	0.002	Signifikan	Diterima

Sumber: Data olahan (2018)

#### 1. Pengaruh Servicescape Terhadap Service Performance

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan dengan dampak yang moderat terhadap *service performance*. Maknanya adalah Semakin baik fasilitas-fasilitas fisik yang dimiliki oleh

pelabuhan, maka tingkat kinerja pelayanannya juga akan semakin baik.

Sebaliknya, tingkat kinerja pelayanan pelabuhan akan memburuk apabila pelabuhan tidak memiliki fasilitas-fasilitas fisik yang baik untuk mendukung pelayanannya kepada para pengguna jasa layanan pelabuhan.

Kesimpulan ini sejalan dengan temuan Ruto (2014) yang menyatakan bahwa kondisi *servicescape* di sejumlah pelabuhan di Indonesia memang masih perlu untuk dibenahi mengingat dampaknya terhadap kinerja pelayanan. Kurangnya sejumlah fasilitas fisik sering menyebabkan sering terganggunya

kinerja pelayanan pelabuhan (Ndikom, 2012). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian pengguna jasa pada faktor fasilitas fisik pelabuhan ini hanya berada pada tingkat yang kurang baik, sehingga mengakibatkan kinerja pelayanan juga menjadi kurang baik. Temuan ini menunjukkan relevansi yang kuat antara pentingnya fasilitas fisik pelabuhan dengan kemampuan pengelola untuk memberikan kinerja pelayanan pelabuhan kepada para pengguna jasanya. Kelemahan utama pada *servicescape* Pelabuhan Rengat adalah kurangnya *crane* dan *forklift* sebagai peralatan *cargo handling* vital bagi sebuah pelabuhan. Hal ini sejalan dengan apa yang disimpulkan oleh Korir (2013) bahwa permasalahan kinerja pelayanan pelabuhan paling krusial disebabkan oleh kurangnya *cargo handling* dan kecepatan bongkar muat, dimana kondisi memang menjadi temuan penelitian di Pelabuhan Rengat.

Hasil pengujian *outer (factor) loading* menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang paling dianggap penting oleh pengguna jasa adalah ukuran dermaga dan kedalaman air di dermaga, dimana hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kedua aspek ini sudah dipersepsikan baik oleh rata-rata pengguna jasa. Aspek ketiga dan keempat yang dipandang penting adalah ketersediaan *crane* dan *forklift*, dimana terbukti dari hasil analisis deskriptif kedua aspek ini menjadi kelemahan utama di Pelabuhan Rengat.

Padahal jika melihat bahwa banyak pengguna jasa Pelabuhan Rengat merupakan badan usaha, maka dapat dipastikan bahwa dimensi barang yang hendak dimobilisasi adalah berukuran besar dan besar bobotnya, sehingga sangat membutuhkan peralatan berat agar bongkar muat menjadi lebih cepat dan efisien. Maka dari itu, implikasi manajerialnya adalah perlunya

peningkatan fasilitas fisik, khususnya alat angkut berat, seperti *crane* dan *forklift* sehingga pengelola Pelabuhan Rengat bisa lebih mengoptimalkan kinerja pelayanannya kepada pengguna jasa pelabuhan.

## 2. Pengaruh Langsung Servicescape Terhadap Customer Satisfaction

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *servicescape* berpengaruh negatif namun dampaknya lemah dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*. Maknanya adalah, meskipun ada penurunan tingkat kepuasan pengguna dengan adanya fasilitas fisik, namun demikian dampaknya tidak berarti. Jika dilihat dari hasil analisis deskriptif tampak bahwa kualitas *servicescape* yang kurang baik ternyata tidak membuat pengguna jasa menjadi tidak puas. Argumentasi yang dapat diberikan adalah adanya fakta bahwa Pelabuhan Rengat merupakan fasilitator jasa transportasi laut satu-satunya saat ini, sehingga pengguna jasa relatif tidak memiliki pembandingan kualitas. Akibatnya meskipun masih terdapat kekurangan pada fasilitas fisik di pelabuhan seperti minimnya *crane* dan *forklift* namun hal tersebut tidak sampai menjadikan alasan untuk ketidakpuasan pada pengguna jasa Pelabuhan Rengat.

Kesimpulan penelitian ini dengan demikian bertolak belakang dengan Hariastuti & Ardiansyah (2013) dan Siwi (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik merupakan faktor dominan ketidakpuasan pelanggan pelabuhan. Dengan masih puasanya pengguna jasa Pelabuhan Rengat meskipun *servicescape* masih dirasakan kurang optimal, maka temuan ini mengalami *theory gap* (kesenjangan fakta dengan teori) dari temuan empiris terdahulu yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara fasilitas fisik dengan kepuasan konsumen (Andiri, 2015).

Hasil pengujian outer (factor) loading menunjukkan bahwa aspek penting jasa pelayanan pelabuhan adalah ketersediaan crane dan forklift, namun hasil analisis deskriptif kedua aspek ini menjadi kelemahan utama di Pelabuhan Rengat. Sebagaimana kesimpulan Emeghara & Ndikom (2012) maka dua alat cargo handling ini adalah faktor krusial bagi pelabuhan untuk mempercepat bongkar muat. Rendahnya produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Rengat sangat berpotensi diakibatkan oleh kurangnya cargo handling, terlebih lagi frekuensi interaksi mayoritas pengguna jasa relatif cukup tinggi yaitu minimal satu kali dalam satu minggu. Maka dari itu, implikasi manajerialnya adalah perlunya penambahan fasilitas crane dan forklift sehingga pengelola Pelabuhan Rengat bisa lebih mengoptimalkan kinerja pelayanannya kepada pengguna jasa pelabuhan.

### **3. Pengaruh Service Performance Terhadap Customer Satisfaction**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa service performance berpengaruh positif dan signifikan dalam tingkat yang moderat terhadap customer satisfaction. Maknanya adalah, semakin berkualitas kinerja pelayanan di pelabuhan, maka tingkat kepuasan pengguna jasa akan semakin tinggi. Sebaliknya, tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan akan menurun apabila pelabuhan tidak memiliki menunjukkan kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kesimpulan ini sejalan dengan kesimpulan Saedi, et.al., (2013) yang menyatakan bahwa semakin baik atribut kinerja pelayanan pelabuhan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa. Artinya kinerja pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan Pelabuhan Rengat

dipersepsikan kurang baik, namun ternyata para pengguna jasa Pelabuhan Rengat relatif masih merasakan kepuasan. Paradoks ini cukup bertentangan dengan kesimpulan Mulyana & Sufyanor (2009) yang sebaliknya menyimpulkan bahwa rendahnya kinerja jasa pelayanan pelabuhan dapat memunculkan ketidakpuasan pada konsumen jasa pelabuhan.

Hasil pengujian outer/factor loading menunjukkan bahwa kemampuan pengelola jasa pelayanan pelabuhan merupakan yang paling penting bagi para pengguna jasa, dan temuan analisis deskriptif menunjukkan bahwa aspek ini sudah dipersepsikan baik oleh rata-rata pengguna jasa. Aspek terpenting kedua adalah tersedianya infrastruktur IT dalam pelayanan, dimana aspek ini ternyata mendapatkan penilaian terburuk kedua oleh pengguna jasa, sementara yang pertama adalah masalah produktivitas bongkar muat barang. Maka implikasinya kedua aspek ini hendaknya menjadi prioritas perbaikan kinerja pelayanan di Pelabuhan Rengat sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan para pengguna jasa pelabuhan.

### **4. Pengaruh Servicescape Terhadap Customer Satisfaction Dengan Dimediasi Oleh Service Performance**

Penelitian ini membuktikan Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel service performance memberikan pengaruh mediasi yang signifikan namun efeknya lemah pada pengaruh servicescape terhadap customer satisfaction. Maknanya adalah, jika sebelum dimediasi pengaruh langsung servicescape tidak signifikan terhadap customer satisfaction, namun ketika

dimediasi oleh service performance maka pengaruh servicescape menjadi signifikan terhadap customer satisfaction. Hal ini berarti, fasilitas-fasilitas fisik di Pelabuhan Rengat terlebih dahulu harus didukung dengan sebuah kinerja pelayanan yang baik untuk bisa memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dari para pengguna jasa pelabuhan.

Dengan demikian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan berbagai fasilitas fisik (servicescape) perlu dioptimalkan untuk menunjang terjadinya peningkatan kinerja pelayanan pelabuhan (port service performance). Sebagai perusahaan jasa, maka kebutuhan akan berbagai fasilitas penunjang yang bersifat fisik dibutuhkan untuk memenuhi seluruh fungsi-fungsi pelayanan pelabuhan yang disediakan kepada para pengguna jasa. Apabila aspek-aspek ini telah mampu dipenuhi maka selanjutnya akan mendorong respon dari para pengguna jasa dalam bentuk kepuasan, jika kinerja pelayanan dipersepsikan baik, dan sebaliknya ketidakpuasan apabila kinerja pelayanan pelabuhan masih dipersepsikan buruk.

Kesimpulan ini sejalan dengan temuan empiris Suwarjiyono (2013) yang menyatakan bahwa salah satu unsur pelayanan pelabuhan yang berkualitas adalah tersedianya fasilitas fisik, terutama dukungan fasilitas IT dan cargo handling sebab menurut Kirubakaran (2012), teknologi dan kecepatan bongkar muat merupakan aspek yang signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen jasa pelabuhan. Sehingga peningkatan pada fasilitas fisik adalah mutlak diperlukan. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Kolanovic, et.al., (2011) bahwa pembenahan fasilitas fisik pelabuhan dengan kelengkapan teknologi akan dapat mendorong kualitas kinerja pelayanan, dimana kedua aspek ini, yaitu servicescape dan service performance,

secara sinergis akan membantu peningkatan kepuasan pengguna jasa pelabuhan (Siwi, 2015). Dengan demikian implikasinya bagi pengelola Pelabuhan Rengat adalah mengoptimalkan seluruh fasilitas fisik yang dimilikinya untuk mendukung peningkatan kinerja pelayanan yang lebih baik, sehingga pada akhirnya diharapkan akan mampu mendorong pada penguatan tingkat kepuasan para pengguna jasa pelabuhan menjadi lebih baik.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti. Salah satunya adalah pada penetapan objek penelitian yang dilakukan sebatas pada Pelabuhan Indonesia Kelas IV cabang Rengat. Tentunya hasil dari penelitian ini tidak secara komprehensif menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi di seluruh pelabuhan milik Pelindo yang ada di seluruh Indonesia. Terlebih lagi pemilihan sampel hanya dibatasi kepada para pengguna jasa pelabuhan berupa pengguna bisnis (non penumpang). Hal ini menjadi alasan mengapa hasil penelitian ini belum dapat digeneralisir untuk merepresentasikan pendapat seluruh pengguna jasa pelabuhan milik Pelindo.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sejumlah hal sebagai berikut:

1. *Servicescape* berpengaruh signifikan terhadap *service performance* pengguna jasa pelabuhan. Semakin baik kualitas fasilitas fisik pelabuhan, semakin baik kinerja pelayanan.

2. *Servicescape* berpengaruh tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*. Kepuasan pengguna jasa pelabuhan tidak ditentukan secara langsung oleh fasilitas fisik.
3. *Service performance* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Semakin berkualitas kinerja pelayanan pelabuhan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan.
4. *Service performance* memediasi pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction*. Kepuasan pengguna jasa baru bisa ditingkatkan apabila fasilitas fisik pelabuhan bisa dioptimalkan untuk terlebih dahulu meningkatkan kualitas pelayanan jasa pelabuhan.

#### SARAN

Sejumlah temuan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan yang terjadi baik pada aspek *servicescape*, *service performance* dan *customer satisfaction*. Dengan demikian maka direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik pelabuhan yang paling penting ditambah adalah *crane* dan *forklift* untuk dioperasikan di dermaga. Jika belum memungkinkan untuk membelinya, maka opsi sewa atau *outsourcing* bisa dilakukan oleh pengelola Pelabuhan Rengat.
2. Kinerja pelayanan, khususnya pada aspek produktivitas perlu dioptimalkan. Disarankan untuk menyediakan bengkel perawatan yang lengkap dengan teknisi dan suku cadang di lokasi sekitar pelabuhan, sehingga proses lalu lintas kapal keluar masuk bisa lebih cepat karena jumlah kapal yang rusak dan bersandar di dermaga bisa diminimalisir.

3. Kepuasan pengguna jasa, khususnya pada aspek penanganan keluhan dan permintaan informasi, perlu dilakukan pembenahan. Disarankan menerapkan penggunaa IT berbasis android untuk memudahkan pengguna jasa melakukan *tracing* (pelacakan) kiriman maupun untuk menyampaikan keluhan kepada pengelola pelabuhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Jogiyanto HM. 2015. *Partial Least Square: Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Andiri, S. Aji. 2015. *Kualitas Pelayanan Transportas Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Trayek Gresik-Bawean di Pelabuhan Gresik)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, vol. 3, No. 2, hal. 1-7. ISSN: 2303-341X
- Arsyad, La Ode M. Nurakhmad. 2014. *Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Persepsi Pengguna Pelayanan Terminal Peti Kemas Kendari (PT. Pelabuhan Indonesia IV Kendari)*. Jurnal Stabilita, vol. 2, No. 1, hal. 1-14
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta
- Emeghara, G.C. dan O.B. Ndikom. 2012. *Delay Factors Evaluation of Nigerian Seaports (A Case Study of Apapa Port Complex, Lagos)*. Greener Journal of Physical

- Sciences, vol. 2, No. 3, hal. 97-106. ISSN: 2276-7851
- Hariastuti, N.L.P dan D.R. Ardiansyah. 2013. *Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, vol. 12, No. 2, hal. 192-200. ISSN: 1412-6869
- Hermanto, A. Wahyu. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Jurnal Among Makarti, vol. 2, No. 4, hal. 74-87
- Jafari, H., N. Saedi dan M.K. Karimi. 2013. *Importance-Performance Analysis of Port's Service Quality Form Perspective of Containerized Liner Shipping*. Management Science Letter, vol. 3, hal. 1743-1750
- Kirubakaran, J. Paul Sundar. 2012. *A Study on the Differentiation in Service and Performance by the Freight Forwarders in Logistic Operations*. International Journal of Physical and Social Sciences, vol. 2, No. 3, hal. 15-30. ISSN: 2249-5894
- Kolanovic, I., C. Dundovic dan A. Jugovic. 2011. *Customer-Based Port Service Quality Model*. Promet-Traffic and Transpotation, vol. 23, No.6, hal. 495-502
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit INDEKS, Jakarta
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Moon, H., H.J. Yoon dan H. Han. 2015. *Roel of Airport Physical Environments in the Satisfaction Generation Process: Mediating the Impact of Traveller Emotions*. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 1-19. <http://dx.doi.org/10.1080>
- Mulyana & Sufiyanor. 2009. *Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Sultan Agung, vol. XLV, No. 119, hal. 73-90
- Rosenbaum, M.S., dan C. Massiah. 2011. *An Expanded Servicescape Perspective*. Journal of Service Management, vol. 23, No. 4, hal. 471-499. Diakses dari <http://www.emeraldinsight.com/1757-5818.htm>
- Saedi, N., Abolfazie, Dadkhah dan . M. Alae. 2013. *An Empirical Study on Customer Satisfaction in Pakistanian Container Ports*. World Applied Science Journal, vol. 20, No. 12, hal. 2033-2039. ISSN: 1818-4952
- Saha, Razon Chandra. 2015. *Improving Seaport Facilities to Develop Freight Transportation System in Bangladesh*. European Journal of Business and Management, vol. 7, No. 10, hal. 240-259. ISSN: 222-1905
- Saikudin, H. Sulistio, dan A. Wicaksono. 2014. *Kajian Kinerja Angkutan Barang di Pelabuhan Tanjung Tembaga Kota Probolinggo*. Jurnal Rekayasa Sipil, vol. 8, No. 3, hal. 181-191. ISSN: 1978-5658
- Setiyaningrum, A., J. Udaya, dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta

Sugiyono. 2015. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung

Suwarjijono. 2013. *Pelayanan Transportasi Container Untuk Ekspor Terhadap Kepuasan Shipper (Studi Pada Jakarta Tanjung Priok Port Area)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, vol. 11, No. 2, hal. 331-345. ISSN: 1693-5241

Suwarno. 2015. *Orientasi Pelanggan Pada Pemasaran Pelayaran Niaga (Studi Empirik Terhadap Perilaku Chaterer Pada Pasar Kapal Tramer dan Liner)*. Jurnal Sains dan Teknologi Maritim, vol. XIII, No. 2, hal. 98-117

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, edisi III. Penerbit ANDI, Yogyakarta

Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfacton*. Penerbit Andi, Jogjakarta

Tjiptono, F., G. Chandra, dan D. Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta