

Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelanggan pada Terminal Peti Kemas Tanjung Priok

Level Of Customer Performance And Expectations At Tanjung Priok Container Terminal

Marthaleina Ruminda Sitorus^a, Tedy Herdian^b, Fransisco Lambert^c

^aInstitut Transportation and Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^{b,c} Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Jalan dan Perkeretaapian, Jakarta, Indonesia

marthaleina.rs@gmail.com^a, tedyherdian@yahoo.com^b, franciscolambert@yahoo.com^c

ABSTRACT

Tanjung Priok Container Terminal is a terminal that serves the loading and unloading process of containers with high service performance standards. Terminal Container customers expect the performance of the services provided by the company to meet their satisfaction or expectations. This study aims to determine the level of conformity between service performance and customer satisfaction or expectations at the container terminal. This study analyzed the data of 67 Container Terminal customers obtained by providing a questionnaire to the customers. The results of the suitability level analysis show that the service performance provided by the container terminal management is satisfied or very satisfied because it has a conformity percentage of 91.93%, besides that the index value of the gap or gap between performance and customer satisfaction / expectations is at -0.28. Where at this value, Container Terminals generally have met customer expectations, but in terms of reliability and assurance, it is still necessary to improve so that it is expected to increase the number and loyalty of Container Terminal customers.

Keywords : performance; expectation; customer

ABSTRAK

Terminal Peti Kemas Tanjung Priok merupakan terminal yang melayani proses bongkar muat peti kemas dengan standar kinerja pelayanan yang tinggi. Pelanggan Terminal Container mengharapkan kinerja layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi kepuasan atau harapan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan kepuasan atau harapan konsumen pada terminal peti kemas. Penelitian ini menganalisis data dari 67 pelanggan Terminal Peti Kemas yang diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola terminal peti kemas puas atau sangat puas karena memiliki persentase kesesuaian sebesar 91,93%, selain itu nilai indeks gap atau gap antara kinerja dan kepuasan / harapan pelanggan. berada di -0.28. Dimana pada nilai tersebut Terminal Petikemas secara umum telah memenuhi ekspektasi pelanggan, namun dari segi kehandalan dan kepastian masih perlu dilakukan pembenahan sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah dan loyalitas pelanggan Terminal Petikemas.

Kata kunci : kinerja; harapan; pelanggan

A. Pendahuluan

Pelabuhan Terminal Peti Kemas sebagai pusat bongkar muat yang berlokasi di Jakarta menjadi pelabuhan terminal petikemas yang disiapkan khusus untuk melayani penanganan petikemas, yang difungsikan untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas, penumpukan petikemas, *receiving* atau *delivery* (penerimaan atau pengiriman) petikemas dan kegiatan penunjang lainnya.

Akan tetapi, dengan berkembangnya jumlah *container* yang keluar dan masuk dari Terminal Petikemas menyebabkan penumpukan di lapangan. Untuk itu Terminal Petikemas memiliki lapangan khusus untuk memindahkan *container* dari lapangan yang satu ke lapangan yang lain yang disebut juga *area terminal support* dan selanjutnya pelanggan akan mengambil *container* yang sudah dipindahkan tersebut.

Kinerja layanan pada *area terminal support* Terminal Petikemas Tanjung Priok diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Setiap pelanggan yang akan melakukan pengambilan *container* di area ini akan melalui pemeriksaan dokumen di pintu masuk (*gate in*) dan pintu keluar (*gate out*). Layanan pemeriksaan dokumen pengambilan *container* serta layanan informasi yang baik pada area ini akan dibutuhkan oleh pelanggan.

Pelayanan adalah suatu aspek yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya pelayanan adalah faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa Terminal Petikemas. Perusahaan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan, hal ini akan menyebabkan pelanggan akan merasa puas dan jika jasa pelayanan yang diberikan dibawah harapan dari pelanggan maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pada saat pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan membuat pelanggan tersebut melakukan tindakan *complaince* atau mengeluh terhadap kinerja perusahaan atas ketidakpuasannya terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian penelitian ini akan membahas permasalahan yang hanya berkaitan dengan

kinerja layanan *receiving/delivery* terhadap kepuasan pelanggan di *area terminal support* Terminal Petikemas Tanjung Priok.

B. Kajian Pustaka

Salah satu indikator untuk mengetahui kinerja pelabuhan adalah dengan melihat tingkat kepuasan dari pengguna jasa atau pelanggan pada pelabuhan tersebut yaitu pada tingkat pelayanan pelabuhan kepada pelanggan pelabuhan (kapal dan barang), yang tergantung pada waktu pelayanan kapal dan barang selama berada di pelabuhan. Kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik. (Chen et al., 2016; Jeevan et al., 2015).

Menurut Forslund, (2007); Hendyca Putra & Siswanto, (2019) jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang *output*-nya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.

Tjiptono & Chandra, (2016) menyampaikan bahwa konsep kualitas dipahami sebagai tolok ukur dari kesempurnaan pada produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain adalah fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Kualitas pelayanan adalah suatu situasi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tetapi menurut pandangan berbeda dari Barnes, Collier, Howe, & Douglas Hoffman, (2016) dari kualitas jasa pelayanan ini adalah lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Sehingga yang dimaksud kualitas adalah sebuah penilaian dari suatu bentuk pengukuran yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa untuk memenuhi harapan

konsumen.

Menurut Tjiptono & Chandra, (2016), “*service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan yaitu layanan/jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan suatu kepada seseorang. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain.

Layanan atau jasa adalah suatu aktifitas atau tindakan kepada pihak yang memberi dan pihak yang menerima dalam bentuk layanan tidak bisa dirasakan oleh fisik dan tidak dalam bentuk barang yang berwujud. Lewis & Clacher, (2001) dan S. J. Barnes & Vidgen, (2003) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

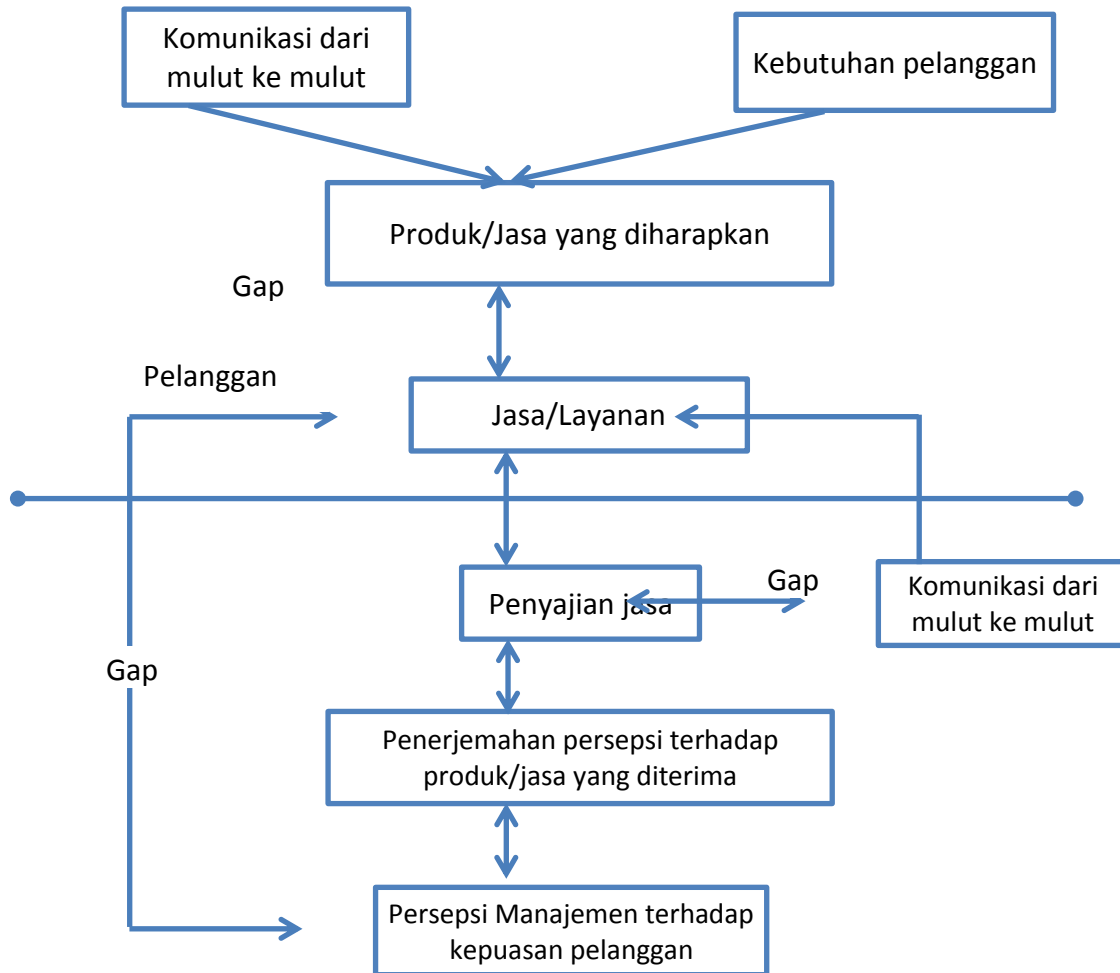
Sedangkan menurut Lam & Parasuraman, (2018); Napitupulu, (2016) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1) berwujud (*tangible*), 2) kehandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan dan kepastian (*assurance*), 5) empati (*empathy*). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Best, (2009); Duc, Siengthai, & Page, (2013); Tjiptono & Chandra, (2016) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you*

achieved something or when something that you wanted to happen does happen” and “*the act of fulfilling a need or desire*”. Dari pendapat diatas, dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian / konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya, serta evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk dan jasa. (Lin & Lekhawipat, 2014; Yap et al., 2012).

Setelahnya dapat kita perhatikan kemungkinan terjadinya kesenjangan (*Gap*) dan digunakan sebagai peningkatan kinerja dari perusahaan apabila terjadi kesenjangan (*Gap*) dan juga digunakan sebagai peningkatan kepuasan pelanggan oleh sebab itu metode yang digunakan adalah diagram kartesius, diagram kartesius merupakan hasil perbandingan skor rata-rata kinerja atau pelaksanaan dengan skor harapan (Olaru et al., 2008; Zeithaml, 2017). Jadi akan menghasilkan indikator-indikator apa saja yang harus dipertahankan dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di *area terminal support*. Skema yang dapat digambarkan dari kerangka pemikiran seperti di bawah ini :



Gambar 1 Kerangka Penelitian

C. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2020 dimana pengumpulan data dilakukan pada masa pandemi virus Corona (Covid-19) sehingga data yang terkumpul sebesar 67 sampel /responden pada *area terminal support* Terminal Petikemas Tanjung Priok pelanggan, antara lain:

yang sedang melakukan *work from home* (wfh) dan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Untuk memperoleh data yang akurat maka data dikumpulkan menggunakan angket (*quationair*) yang akan diberikan kepada para responden/pe

Tabel 1 Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Keandalan (Reliability)	1. Pelayanan yang ramah dan siap menolong. (REL1)
		2. Jam kerja yang tepat waktu. (REL2)
		3. Memperlakukan pelanggan tidak diskriminatif. (REL3)
		4. Pelayanan yang cepat dan tepat. (REL4)
	Keresponsifan (Responsiveness)	5. Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul. (RES1)
		6. Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pelanggan. (RES2)
		7. Tanggap merespon pelanggan yang datang. (RES3)
		8. Karyawan memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan. (REL4)
	Jaminan (Assurance)	9. Kemampuan karyawan memberikan kepercayaan kepada pelanggan. (ASS1)
		10. Kemampuan karyawan menjawab setiap pertanyaan pelanggan. (ASS2)
		11. Pengetahuan dan kecakapan karyawan. (ASS3)
		12. Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. (ASS4)
	Empati (Empathy)	13. Karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan. (EMP1)
		14. Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. (EMP2)
		15. Karyawan mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan. (EMP3)
		16. Bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pelanggan. (EMP4)
	Berwujud (Tangible)	17. Penampilan karyawan yang rapih dan profesional. (TAN1)
		18. Peralatan, perlengkapan, dan sarana yang modern. (TAN2)
		19. Kebersihan dan kerapihan lingkungan pelabuhan. (TAN3)
		20. Penataan fasilitas dan peralatan pelabuhan yang baik. (TAN4)

Sumber : Parasuraman.A, Zeithaml. Valerie A.; Berry, (1985)

Teknik atau metode pengumpulan data (angket) dan observasi, dimana pada setiap jawaban dari pernyataan diberikan bobot menggunakan cara penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert.

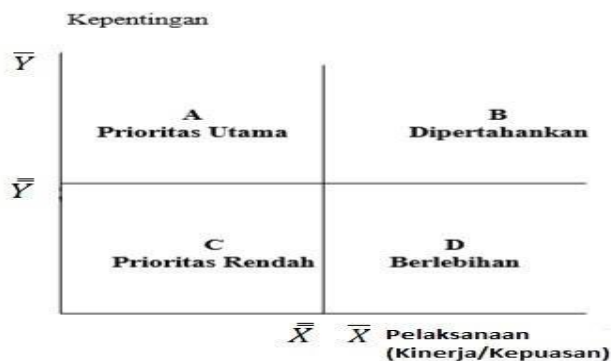
Tabel 2 Bobot Nilai Skala *Likert*

Penilaian Kinerja	Bobot	Penilaian Kepentingan Pelanggan	Bobot
Sangat Baik (SB)	4	Sangat Penting (SP)	4
Baik (B)	3	Penting (P)	3
Kurang Baik (KB)	2	Kurang Penting (KP)	2
Tidak Baik (TB)	1	Tidak Penting (TP)	1

Sumber: Supranto, (2006)

Selanjutnya dalam pengolahan data, menggunakan Diagram Kartesius dengan tingkat unsur-unsur akan dijabarkan ke

dalam diagram kartesius dan dibagi menjadi 4 (empat) bagian seperti gambar dibawah ini.



Sumber: Supranto, (2006)

Gambar 2 Diagram Kartesius

Berdasarkan pengolahan perhitungan indeks kepuasan pelanggan, maka dapat

diinterpretasikan hasilnya pada tabel berikut yaitu :

Tabel 3 Interpretasi Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan

Nilai Indeks (%)	Interpretasi
81 - 100	Sangat Puas
66 - 80	Puas
51 - 65	Cukup Puas
35 - 50	Kurang Puas
0 - 34	Tidak Puas

Sumber : Supranto, (2006)

D. Hasil dan Pembahasan

Hasil perhitungan yang berdasarkan jawaban responden pada penelitian ini yaitu yang terkait dengan tingkat kesesuaian antara

kinerja karyawan dengan kepentingan pelanggan di *area terminal support* Terminal Petikemas Tanjung Priok, seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4 Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelanggan

No.	Indikator	Kinerja (X)		Harapan (Y)		Tingkat Kesesuaian (%)
1	REL1	215	3,21	225	3,36	95,56
2	REL2	218	3,25	221	3,30	98,64
3	REL3	237	3,54	248	3,70	95,56
4	REL4	213	3,18	216	3,22	98,61
	rerata REL =	3,29	3,40			
5	RES1	223	3,33	233	3,48	95,71
6	RES2	220	3,28	236	3,52	93,22
7	RES3	220	3,28	225	3,36	97,78
8	RES4	220	3,28	230	3,43	95,65
	rerata RES =	3,29	3,45			
9	ASS1	214	3,19	239	3,57	89,54
10	ASS2	199	2,97	241	3,60	82,57
11	ASS3	209	3,12	233	3,48	89,70
12	ASS4	214	3,19	240	3,58	89,17
	rerata ASS =	3,12	3,56			
13	EMP1	200	2,99	231	3,45	86,58
14	EMP2	218	3,25	235	3,51	92,77
15	EMP3	217	3,24	229	3,42	94,76
16	EMP4	205	3,06	241	3,60	85,06
	rerata EMP =	3,13	3,49			
17	TAN1	216	3,22	240	3,58	90,00
18	TAN2	214	3,19	235	3,51	91,06
19	TAN3	209	3,12	227	3,39	92,07
20	TAN4	203	3,03	240	3,58	84,58
	rerata TAN =	3,14	3,51			
Rerata X dan Y		3,20	3,48			91,93

Sumber : hasil olah data

Berdasarkan hasil pengolahan data tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan pada tabel diatas, menunjukan bahwa rata-rata jawaban responden pada setiap indikator memiliki skor yang positif diantara 3,00 sampai dengan 3,6.

Disamping itu terdapat 2 (dua) indikator yang dibawah skor 3,00 yaitu indikator “kemampuan karyawan menjawab setiap pertanyaan pelanggan” (ASS2) dengan skor 2,97 dan “karyawan dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan” (EMP1)

dengan skor 2,99. Hal ini menunjukan tentang pemahaman dan kemampuan karyawan atau petugas tentang informasi produk atau jasa yang diketahuinya masih rendah dibandingkan butir indikator lainnya walaupun kedua indikator tersebut memiliki skor positif dan mendekati angka skor 3,00.

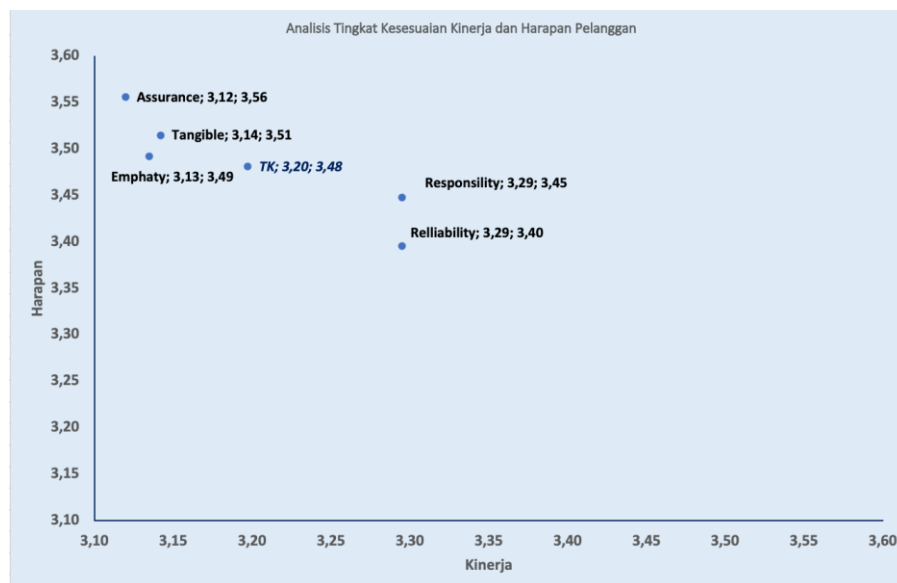
Hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan perlunya melakukan *training* atau pelatihan singkat tentang informasi-informasi proses kerja maupun produk ataupun jasa yang akan diberikan oleh

perusahaan yang dapat dilakukan secara rutin. Kemungkinan lain yang menyebabkan hal ini terjadi dapat disebabkan pula jika sering terjadi pergantian karyawan atau petugas namun tidak diikuti dengan *training* atau pelatihan singkat tersebut.

Hasil prosentase perhitungan tingkat kepuasan responden menunjukkan angka 91,93% yang dapat diartikan bahwa responden sangat puas dengan kinerja karyawan atau petugas perusahaan. Dengan

demikian faktor-faktor *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* sudah dilaksanakan oleh setiap karyawan atau petugas yang melakukan tugasnya dan dapat memuaskan pelanggan.

Dari tabel diatas dapat dilihat rerata dari setiap dimensi indikator yang dikelompokkan menjadi 5 (lima) kelompok yang dapat dijelaskan pada gambar dibawah berikut ini.



Sumber : hasil olah data

Gambar 3 Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Pelanggan

Rata-rata skor indikator yang dikelompokkan berdasarkan dimensi penelitian, berada pada area positif yaitu pada kelompok B (Dipertahankan) Diagram Kartesius. Kuadran ini menunjukkan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas kinerja layanan yang diberikan manajemen *Area Terminal Support* Terminal Petikemas Tanjung Priok. Di dalam kuadran ini, perlu dipertahankan perusahaan, karena faktor-faktor inilah yang

dinilai penting oleh pelanggan, karena tingkat pelaksanaannya telah memenuhi kepentingan dan dapat memuaskan pelanggan.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan atau perbandingan antara harapan (ekspektasi/kepentingan) dan kinerja pada setiap indikator dan dimensi dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5 Perhitungan Gap Analisis Antara Kinerja dan Harapan Pelanggan

No.	INDIKATOR	KINERJA (X)	HARAPAN (Y)	GAP
1	REL1	3,21	3,36	-0,15
2	REL2	3,25	3,30	-0,04
3	REL3	3,54	3,70	-0,16
4	REL4	3,18	3,22	-0,04

Rata2 Reliability		3,29	3,40	-0,10
5	RES1	3,33	3,48	-0,15
6	RES2	3,28	3,52	-0,24
7	RES3	3,28	3,36	-0,07
8	RES4	3,28	3,43	-0,15
Rata2 Responsibility		3,29	3,45	-0,15
9	ASS1	3,19	3,57	-0,37
10	ASS2	2,97	3,60	-0,63
11	ASS3	3,12	3,48	-0,36
12	ASS4	3,19	3,58	-0,39
Rata2 Assurance		3,12	3,56	-0,44
13	EMP1	2,99	3,45	-0,46
14	EMP2	3,25	3,51	-0,25
15	EMP3	3,24	3,42	-0,18
16	EMP4	3,06	3,60	-0,54
Rata2 Emphaty		3,13	3,49	-0,36
17	TAN1	3,22	3,58	-0,36
18	TAN2	3,19	3,51	-0,31
19	TAN3	3,12	3,39	-0,27
20	TAN4	3,03	3,58	-0,55
Rata2 Tangible		3,14	3,51	-0,37
Rerata Gap X dan Y		3,20	3,48	-0,28

Sumber : hasil olah data

Pada tabel diatas dapat dilihat data analisis *gap* (kesenjangan) yang bertujuan untuk mengidentifikasi PFI (*Priorities For Improvment*) yaitu bidang-bidang yang memiliki potensi untuk menyempurnakan kepuasan pelanggan.

Di dalam penelitian ini, pelaksanaan kinerja layanan yang diberikan manajemen *area terminal support* Terminal Petikemas Tanjung Priok telah sesuai dengan kepentingan (harapan) pelanggan walaupun masih perlu perbaikan pada dimensi dan indikator yang disampaikan pada kuesioner penelitian ini.

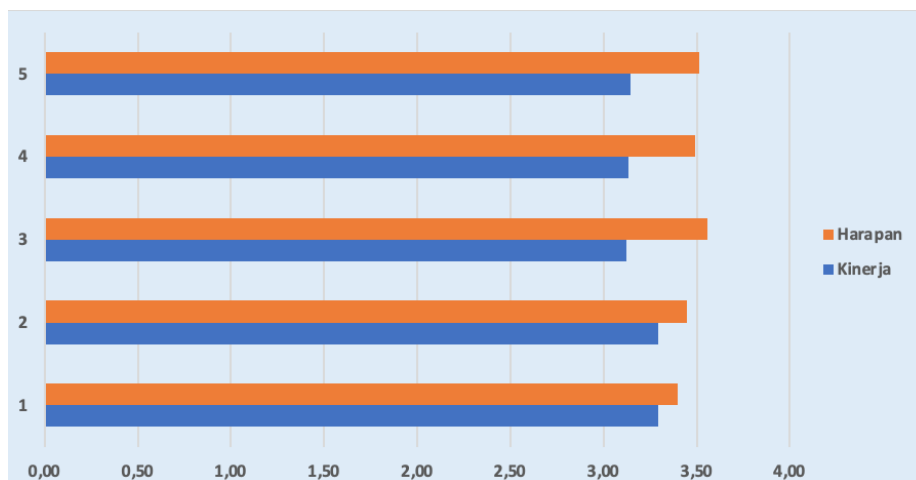
Pada dimensi *assurance* yaitu indikator “kemampuan karyawan menjawab setiap pertanyaan pelanggan” (ASS2) dengan skor gap sebesar -0,63, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pelatihan pada karyawan untuk memahami tugas serta produk/jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pelatihan dan evaluasi terhadap karyawan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan.

Sedangkan dari sisi dimensi penelitian, gap yang paling besar adalah pada dimensi *assurance* merupakan dimensi yang memiliki gap paling tinggi yaitu -0,44, dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa pelanggan atau responden membutuhkan interaksi yang efektif dan dapat berjalan dengan lancar terhadap keinginan atau kepentingan yang diharapkan oleh perusahaan (Rahman et al., 2017; Tantri et al., 2015).

Disamping itu terdapat indikator yang paling rendah analisis gap-nya yaitu pada indikator REL1 dan REL 2 yang menjelaskan tentang “jam kerja yang tepat waktu.” (REL2) dan “pelayanan yang cepat dan tepat”. (REL4) yang masing-masing memiliki skor gap sebesar -0,04, sedangkan dimensi penelitian yang paling rendah gap-nya adalah dimensi *Reliability* dengan skor gap sebesar -0,10.

Secara umum rata-rata gap pada penelitian ini adalah -0,28 yang masih dikategorikan dapat dihilangkan atau masih dibawah angka 1, sehingga perbaikan kinerja perusahaan dapat terus ditingkatkan dalam

memberikan produk/jasa kepada pelanggan dengan harapan pelanggan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.



Sumber : hasil olah data

Gambar 4 Grafik Gap Analisis Antara Kinerja dan Harapan Pelanggan

Di dalam penelitian ini, pelaksanaan kinerja layanan yang diberikan manajemen *Area Terminal Support* Terminal Petikemas Tanjung Priok telah memenuhi kepentingan (harapan) pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa perusahaan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, terlihat pada skor tinggi yaitu diatas 3,00 pada semua dimensi yang diukur, sehingga hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Namun jika dilihat pada setiap indikator pengukuran maka terdapat nilai skor yang rendah yaitu pada dimensi *reliability* dan *assurance* sesuai pembahasan sebelumnya, dimana skor ini dapat ditingkatkan ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini kemungkinan dapat terjadi dimana penelitian ini dilakukan pada masa pandemi covid-19 sehingga karyawan dan pelanggan dimungkinkan melakukan penyesuaian prosedur-prosedur yang akan dilakukan pada aktifitas bongkar muat di pelabuhan.

Pada analisis ini, akan dilakukan perhitungan nilai rata-rata setiap dimensi. Adapun cara melakukannya adalah dengan menjumlahkan nilai *gap* pada masing-masing dimensi, kemudian dibagi dengan banyaknya jumlah indikator/atribut

(pernyataan) pada masing-masing dimensi tersebut.

Berdasarkan nilai indeks kepuasan pelanggan (91,93%) dapat disimpulkan bahwa para pelanggan yang menggunakan jasa manajemen *Area Terminal* Terminal Petikemas Tanjung Priok secara umum telah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya walaupun pada masa pandemi covid-19 dimana karyawan dan pelanggan tetap melaksanakan protokol kesehatan dalam melakukan aktifitas kegiatannya pada Terminal Petikemas di Tanjung Priok

E. Simpulan

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai tingkat pelaksanaan kinerja layanan pihak *Area Terminal Support* Terminal Petikemas Tanjung Priok, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan dengan skor 3,20 dianggap baik atau sangat baik karena mendekati skor 4,00, sedangkan untuk kepentingan atau harapan pelanggan sebesar 3,48 dianggap puas atau sangat puas karena mendekati skor 4,0.

Demikian juga dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan memiliki prosentase sebesar 91,93% yang artinya telah mendekati angka

100% sedangkan untuk kesenjangan (*gap serqual*) memiliki nilai -0,28 sehingga artinya angka ini masih mendekati nol dimana perusahaan masih dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan atau kinerjanya guna menarik pelanggan sehingga akan timbul loyalitas pelanggan yang lama maupun pelanggan yang baru.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*gap*) menggunakan *serqual method* antara pelaksanaan kinerja layanan dengan kepentingan pelanggan yaitu sebesar -0,28. Kinerja layanan yang mempunyai nilai negatif sedangkan prosentase yang memiliki nilai 91,93% ini yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan telah terpenuhi harapannya. Perusahaan dapat meningkatkan atau mengembangkan dimensi *reliability* dan *assurance*, karena dimensi ini menjadi prioritas pertama untuk dapat ditingkatkan kinerjanya namun dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19.

Sebagai saran dan implikasi dari penelitian ini adalah manajemen Terminal Petikemas dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan pemahaman dan pelatihan singkat tentang prosedur layanan pada Terminal Petikemas yang dilakukan secara rutin serta melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan, sehingga diharapkan dapat mengurangi keluhan pelanggan terutama terkait dengan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

F. Daftar Pustaka

- Barnes, D. C., Collier, J. E., Howe, V., & Douglas Hoffman, K. (2016). Multiple paths to customer delight: the impact of effort, expertise and tangibles on joy and surprise. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 277–289. <https://doi.org/10.1108/JSM-05-2015-0172>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Best, R. J. (2009). *Market-based management: strategies for growing customer value and profitability*.
- Chen, S. L., Jeevan, J., & Cahoon, S. (2016). Malaysian Container Seaport-Hinterland Connectivity: Status, Challenges and Strategies. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 32(3), 127–138. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2016.09.001>
- Duc, N. N., Siengthai, S., & Page, S. (2013). A conceptual model of HRIS-Trust: An understanding of suppliers'/customers' relationship. *Foresight*, 15(2), 106–116. <https://doi.org/10.1108/14636681311321112>
- Forslund, H. (2007). The impact of performance management on customers' expected logistics performance. *International Journal of Operations and Production Management*, 27(8), 901–918. <https://doi.org/10.1108/01443570710763822>
- Hendyca Putra, D. S., & Siswanto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 16(2), 98–101. <https://doi.org/10.25047/jii.v16i2.291>
- Jeevan, J., Chen, S. L., & Lee, E. S. (2015). The challenges of Malaysian dry ports development. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(1), 109–134. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2015.03.005>
- Lam, S. Y., & Parasuraman, A. (2018). Individual-Level Determinants of Consumers' Adoption and Usage of Technological Innovations. *Review of*

- Marketing Research*, 151–176.
<https://doi.org/10.4324/9781315088730-5>
- Lewis, B. R., & Clacher, E. (2001). Service failure and recovery in UK theme parks: The employees' perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(4), 166–175.
<https://doi.org/10.1108/09596110110389458>
- Lin, C., & Lekhawipat, W. (2014). Factors affecting online repurchase intention. *Industrial Management and Data Systems*, 114(4), 597–611.
<https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2013-0432>
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(1), 51.
<https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>
- Olaru, D., Purchase, S., & Peterson, N. (2008). From customer value to repurchase intentions and recommendations. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(8), 554–565.
<https://doi.org/10.1108/08858620810913362>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). 1985_A conceptual of service quality_Parasuraman-Zeithaml. In *Journal of Marketing: Vol. Vol. 49* (pp. 41–50).
- Rahman, A., Sitorus, M. R., & Yuliantini. (2017). *ANALYSIS OF THE CORRELATION BETWEEN SAFETY MANAGEMENT AND MARINE INSPECTOR CONTROL WITH THE VOYAGE SAFETY*. 147(Grost), 156–162.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Ketiga). Rineka Cipta.
- Tantri, F., Gunawan, A., & Sitorus, M. R. (2015). The Influence of Development Effectiveness and Education and Training Quality on The Driver's Technical Skills of PT XYZ in Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*, 02(02), 169–176.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfation* (4th ed.). Andi Publisher.
- Yap, B. W., Ramayah, T., & Wan Shahidan, W. N. (2012). Satisfaction and trust on customer loyalty: A PLS approach. *Business Strategy Series*, 13(4), 154–167.
<https://doi.org/10.1108/17515631211246221>
- Zeithaml, V. A. (2017). Valerie Zeithaml: autobiographical reflections. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(3), 264–276.
<https://doi.org/10.1108/JHRM-05-2017-0017>