

Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Azure Samudera Karsa

Intan Freshia Labella

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: labellaintan9@gmail.com

Abstrak. PT. Azure Samudera Karsa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perairan laut yang berfokus di bidang survey kapal (*Marine inspection/survey*) & sertifikat pelaut (*Marine certification services*) & Pengadaan Barang (*Provision Supply*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Azure Samudera Karsa. Metode yang digunakan penelitian adalah metode kuantitatif, dengan melibatkan sebanyak 84 responden menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus slovin serta menggunakan alat kuesioner (skala likert) dan penelitian kepustakaan. Dan uji hipotesis menggunakan bantuan SPSS versi 23. Analisis data yang digunakan uji statistik deskriptif, uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji hipotesis klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji parsial atau uji t dan uji F). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil kinerja karyawan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kinerja Karyawan; Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

Abstract. PT. Azure Samudera Karsa is a company engaged in the marine sector that focuses on ship surveys (*Marine inspection/survey*) & seafarer certificates (*Marine certification services*) & Procurement of Goods (*Provision Supply*). The purpose of this study was to determine and analyze the influence of employee performance and service quality on customer loyalty at PT. Azure Samudera Karsa. The method used in this study is a quantitative method, involving 84 respondents using a sampling technique with the Slovin formula and using a questionnaire (Likert scale) and library research. And hypothesis testing using SPSS version 23. Data analysis used descriptive statistical tests, data instrument tests (validity tests and reliability tests), classical hypothesis tests including normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity, multiple linear regression analysis, coefficient of determination and hypothesis tests (partial tests or t tests and F tests). The results of the regression analysis showed that employee performance and service quality variables had a positive and significant effect on customer loyalty. The results of the t test showed that employee performance and service quality had a significant partial effect on customer loyalty. Based on the results of the F test, it was found that employee performance and service quality simultaneously have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Employee Performance; Service Quality and Customer Loyalty.

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara maritim yang mayoritas pergerakan dalam bisnisnya bergerak di perairan laut, maka dari itu perkembangan perusahaan bisnis khususnya di bidang perairan laut semakin berkembang. Di era globalisasi, persaingan bisnis semakin tajam. Akibatnya, sumber daya manusia harus selalu memiliki kemampuan untuk proaktif mengembangkan diri. Perusahaan sebagai sebuah organisasi harus melakukan berbagai macam cara agar

dapat mencapai tujuan untuk mempertahankan eksistensinya (Adek Gustina Siregar et al., 2023) .

Menurut Ery Teguh & Puspa Marlina (2019) tidak ada kinerja yang datang sendiri, tetapi kinerja harus dikelola oleh perusahaan. Pengukuran kinerja karyawan harus dilakukan dengan cermat, dan jika kinerja karyawan meningkat maka keberhasilan akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang berkinerja tinggi diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, cekatan, dan mampu menggunakan seluruh potensi mereka dengan efektif dan efisien. Dengan adanya peningkatan

kinerja karyawan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Asal kata kinerja yaitu job performance atau actual performance yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka dengan penuh tanggung jawab. Menurut Pratiwi et al., (2023) menyatakan bahwa Kinerja (prestasi kinerja) adalah hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan. Kinerja adalah bukti keberhasilan seseorang dalam mencapai tugas dan keterampilannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan secara kuantitatif dan kualitatif karyawan dapat mencapai pokok kerja dan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja seseorang adalah hasil dari gabungan tenaga, kekuatan dan peluang yang dapat dinilai dari hasil kerja.

Kualitas mempunyai pengertian sebagai ciri dan karakteristik secara keseluruhan dari produk maupun jasa yang mampu digunakan dalam memenuhi segala kebutuhan dan keinginan dari yang ingin menggunakan jasa tersebut (Astuti et al., 2023). Sebuah perusahaan yang menyediakan jasanya sangat diperhitungkan kualitasnya. Hal ini merupakan sebuah indikator penilaian terhadap baik atau buruknya perusahaan tersebut dimata pelanggan. Reputasi perusahaan sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat berbanding terbalik dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan akan memiliki reputasi yang baik apabila dalam melaksanakan pelayanan terhadap pelanggan memiliki kualitas yang bermutu. Hal ini tidak hanya terbatas pada fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan namun lebih jauh kepada kualitas sumber daya manusia sebagai pencipta pelayanan yang langsung menghadapi ekspektasi dan harapan pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan.

Menurut Santo Igno (2022) Kualitas pelayanan sangat berguna untuk membuat dan mempertahankan pelanggan setia, dan loyal. Untuk memperoleh tujuan tersebut, maka perusahaan harus memutamakan upaya yang menarik, mempertahankan, serta memaksimalkan hubungan dengan

pelanggan. Pelanggan akan berminat untuk tetap menjalin hubungan terhadap perusahaan selama pelanggan mendapatkan pelayanan yang berkualitas, serta nilai yang baik dan lebih dari yang mereka harapkan. Dengan cara seperti itu, pelanggan akan sulit untuk beralih ke kompetitor lain karena pelanggan percaya jika perusahaan paham akan kebutuhan dan keinginan dan selalu menunjukkan kompetensinya untuk terus menjalin hubungan, termasuk dengan cara perbaikan dan peningkatan jasa kompetensinya untuk menjaga hubungan, termasuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap jasa. Hal ini akan menguntungkan jika perusahaan dapat mengoptimalkan dan pelanggan akan tetap loyal menggunakan jasa.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk mendapatkan pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, dan menciptakan keunggulan khusus. Dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan memahami karakteristik, kebutuhan, dan keinginan pelanggan melalui komunikasi. Perusahaan yang ingin meningkatkan loyalitas pelanggan harus memahami hubungan yang kompleks ini dan berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan yang mendorong pembentukan loyalitas yang kuat (Ervina Ninda et al., 2024).

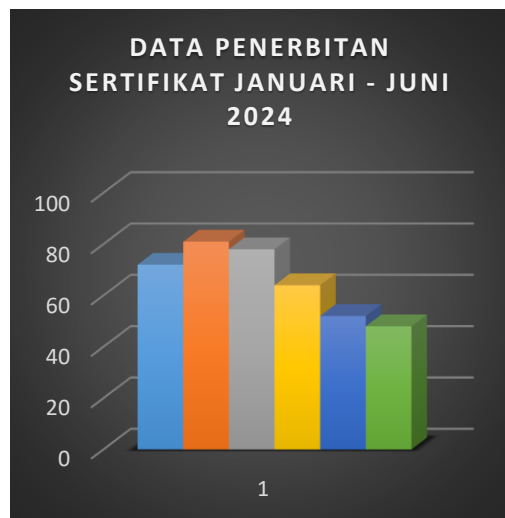
Loyalitas pelanggan menjadi hal yang harus dipikirkan oleh perusahaan karena sangat berpengaruh bagi kelangsungan berjalannya perusahaan. Jika perusahaan sudah mempunyai pelanggan yang setia atau loyal, akan dapat memaksimalkan daya dan nilai jual ataupun keuntungan sesuai dengan harapan perusahaan. Pelanggan yang loyalitas tentu menjadi aset penting untuk perusahaan, bisa dilihat seperti membeli produk atau jasa berulang kali, menyarankan produk dan jasa (*word of mouth*) dan menunjukkan ketahanan terhadap produk pesaing (Ervina Ninda et al., 2024).

Perusahaan pelayanan dengan berbagai macam jenis usaha yang dijalankan terdapat pihak yang terlibat salah satunya pelaut yang merupakan indikator terpenting dalam kegiatan di atas perairan. Pelaut adalah setiap orang yang mempunyai kualifikasi keahlian atau keterampilan sebagai awak kapal (Sasono, 2021)

PT . Azure Samudera Karsa mengoperasikan bisnisnya dalam hal melayani pelanggan dilakukan secara sistem offline maupun online, yang Dimana perusahaan memberikan cara terbaik untuk para pelanggan agar pelayanan mudah dan

efektif. Perusahaan ini melayani pembuatan sertifikasi pelaut sesuai dengan jenis diklat dan tempat diklat yang bekerjasama dengan berbagai instansi yang menerbitkan sertifikasi pelaut. Seperti COP (*Certificate Of Profeciency*), COE (*Certificate Of Endorsement*), COC (*Certificate Of Competency*), Buku ORU, Buku Pelaut, dan masih banyak lagi.

Perusahaan bisnis yang khususnya bergerak di bidang perairan laut memiliki banyak macam jenis usaha dan jasa yang di usahakan, seperti salah satunya PT. Azure Samudera Karsa. PT. Azure Samudera Karsa merupakan perusahaan yang fokus di bidang survey kapal (*Marine inspection/ survey*) & Sertifikasi Pelaut (*Marine ceritification services*)& Pengadaan Barang (*Provision Supply*). Perusahaan ini berdiri di tahun 2020 yang berlokasi di Jakarta Utara Jl Raya Kelapa Nias No 24C, Kelurahan Pegangsaan dua, Kecamatan Kelapa Gading. Jumlah karyawan saat ini sebanyak 15 orang .



Gambar 1. 1 Data Penerbitan Sertifikat

Sumber: Data sertifikat PT. Azure Samudera Karsa Bulan Januari – Juni Tahun 2024

Dari data yang ada, penulis menemukan adanya pemasalahan

yang terjadi pada 3 bulan terakhir di awal tahun 2024. PT. AzureSamudera Karsa mengalami penurunan penerbitan setifikasi pelaut. Hal ini diketahui dari adanya hasil observasi pada perusahaan yang dimana penurunan penerbitan disebabkan karena adanya faktor seperti keterlambatan waktu penerbitan yang seringkali tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, pelayanan administrasi yang lambat dalam melayani pelanggan dan kurangnya pemasaran layanan jasa dan produk. Untuk memperbaiki masalah tersebut, PT. Azure

Samudera Karsa perlu melakukan peningkatan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan demi memaksimalkan pelayanan yang baik serta memperbaiki komunikasi antar instansi yang berkaitan agar sertifikat jadi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, serta meningkatkan pemasaran dengan mempromosikan produk dan layanan jasa dalam bentuk iklan atau flyer yang dishare di media sosial baik instagram atau web agar dapat menarik pelanggan dalam menggunakan layanan jasa pada PT. Azure Samudera Karsa.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Transportasi

Transportasi adalah kegiatan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan dengan tenaga manusia, hewan ataupun mesin (Halek Dahri Hi, 2023). Transportasi merupakan salah satu bagian terpenting di kehidupan manusia. Tranportasi memiliki peran yang sangat besar di beberapa aspek kehidupan manusia, seperti aspek ekonomi, aspek lingkungan, aspek sosial, aspek pertahanan dan keamanan (Azis, 2018). Transportasi sebagai sistem mencakup prasaran dan sarana, mempunya sub sistem yang saling terkait sehingga mewujudkan pergerakan yang efesien dan efektif.

2.2 Jasa

Menurut Didin dan anang (2019) jasa merupakan hasil yang diberikan suatu kinerja atau tindakan yang tidak terlihat dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, yang dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Dalam pengertian yang berbeda, Jasa adalah kegiatan atau tindakan yang diidentifikasi bersifat tidak dapat diraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen.

2.3 Kinerja Karyawan

Menurut M. A. Nasution et al., (2024), Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas dalam berbelanja, kinerja karyawan yang baik merupakan keberhasilan dalam menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan adalah ketercapaian seorang pegawai saat menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan, baik secara fisik ataupun non fisik (Triwijayanti et al., 2022). Kinerja karyawan bisa berdampak pada loyalitas dan kepuasan konsumen, dengan syarat kinerja karyawan dilakukan dengan baik.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai ukuran atau penilaian seberapa baik suatu produk atau jasa memenuhi atau melampaui permintaan dan harapan pelanggan. Ini memiliki banyak komponen, seperti kemampuan pemecahan masalah, daya tanggap, ketergantungan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan. Layanan berkualitas tinggi dihasilkan dari kesesuaian antara apa yang dijanjikan kepada pelanggan dan apa yang diberikan, yang menghasilkan pengalaman pelanggan yang positif dan kepercayaan (Sihombing et al., 2022).

2.5 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan ialah komitmen mendalam konsumen untuk secara teratur menggunakan lagi ataupun membeli kembali barang/layanan yang diinginkan dan dibuthkan pada masa depan, terlepas dari dampak keadaan atau upaya pemasaran yang mengarah pada perubahan perilaku (Maimunah, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menggunakan variabel untuk mengumpulkan data kuantitatif yang diukur secara langsung. Seperti data loyalitas pelanggan yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar.

Waktu Penelitian dilakukan selama 6 Bulan yaitu dimulai pada bulan Januari sampai dengan Juli 2024 objek penelitian yaitu pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Azure Samudera Karsa.

Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel dan populasi yang akan diteliti

N: Populasi

E: tingkat error (10%)

Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan PT. Azure Samudera Karsa sebanyak 395 orang yang menggunakan jasa dalam bidang bisnis sertifikasi pelaut periode Januari – Juni 2024. Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus slovin tersebut, hasil sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang.

3.1 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Menurut Astuti et al., (2023) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui observasi dan wawancara, serta melalui penyebaran angket kepada responden.

b. Data Sekunder

Menurut Astuti et al., (2023) Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti melalui media perantara atau data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain atau sumber lain yang sudah ada dikenal sebagai data sekunder. Sumber data ini dapat berasal dari informasi yang ada dalam buku, arsip, atau sumber lain yang sudah ada. Data sekunder dalam hal ini terdiri dari dokumen yang berkaitan dengan penggunaan jasa penerimaan dan pengiriman serta struktur organisasi perusahaan.

3.2 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini pengelolaan data dilakukan dengan kuesioner untuk mengetahui dengan siapa variabel akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden. Metode ini diimplementasikan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada setiap pelanggan PT. Azure Samudera Karsa untuk dijawab, kemudian dari jawaban setiap pertanyaan tersebut dapat dikemukakan skornya dengan menggunakan Skala Likert.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran validitas dengan membandingkan antara t_{hitung} yang diperoleh dari tiap butir jawaban dari tiap responden dengan t_{tabel} untuk *degree of freedom* = $n-2$. Dimana n adalah jumlah sampel dalam penelitian yaitu (n) = 84, maka df dapat diperoleh dari $84-2 = 82$ pada signifikan yaitu sebesar 5% adalah 0,2146.

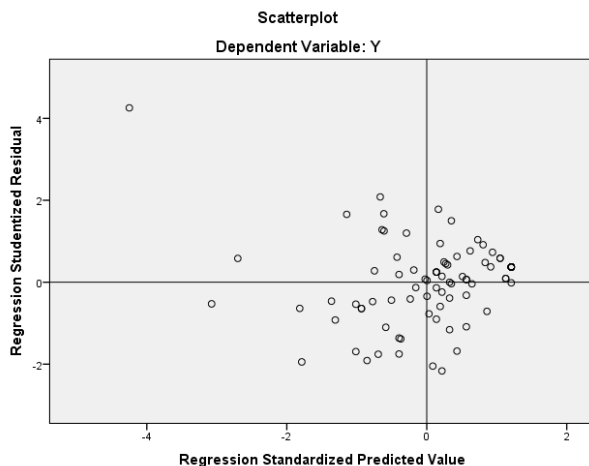
4.2 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Kesimpulan
X ₁	0,901	Reliabel
X ₂	0,891	Reliabel
Y	0,869	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas diatas nilai *Cronbach's alpha* pada masing-masing variabel kinerja karyawan (X₁), dan kualitas pelayanan (X₂) loyalitas pelanggan (Y) memiliki nilai > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel realibel, karena memenuhi minimal koefisien *Cronbach's* > 0,60.

4.3 Uji Normalitas

Berdasarkan angka probabilitas atau Monte Carlo Sig. (2-tailed) diperoleh dari tabel Tes Satu Sampel Kolmogorov-Smirnov. Nilai ini lebih tinggi dari 0,05, yaitu $0,373 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa data penelitian ini adalah normal.



4.4 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.163	2.797			
X1	.275	.119	.327	.222	4.508
X2	.462	.132	.495	.222	4.508

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa karena hasilnya kurang dari 10, nilai VIF variabel kinerja karyawan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) tidak memiliki multikolinieritas.

4.5 Uji Heteroskedastisitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

				Unstand ardized Residual
N				84
Normal		Mean		.000000
Parameters ^{a,b}				0
		Std. Deviation		2.59192
				244
Most	Extreme	Absolute		.098
Differences		Positive		.098
		Negative		-.091
Test Statistic				.098
Asymp. Sig. (2-taileds				.047 ^c
Monte Carlo	Sig. Sig.			.373^d
(2-tailed)	99%	Confidence	Lower	.360
		Interval	Bound	
			Upper	.385
			Bound	

Analisis Karakteristik Sosial Demografi

A.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas dengan uji scatterplot terlihat bahwa titik meyebar ke segala arah, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.6 Analisis Karakteristik Profil Responden

A.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	80	95%
Perempuan	4	5%
Total	84	100%

Tabel 4. 1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 95% atau sebanyak 80 orang. Sedangkan sisanya diperoleh dari

responden perempuan yaitu dengan tingkat persentase sebesar 5% atau sebanyak 4 orang.

A.2 Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20-30 tahun	18	21%
31-40 tahun	63	75%
41-50 tahun	3	4%
Total	84	100%

Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden didominasi oleh usia 31-40 tahun dengan persentase sebesar 75% atau sebanyak 63 orang. Usia 20-30 tahun dengan persentase sebesar 21% atau sebanyak 18 orang, dan usia 41-50 tahun dengan persentase sebesar 4% atau sebanyak 3 orang.

A.3 Studi Terakhir

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebesar 56% atau sebanyak 47 orang. D3 dengan persentase sebesar 2% atau sebanyak 2 orang, dan S1/S2 dengan persentase sebesar 42% atau sebanyak 35 orang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan di BAB 4 mengenai Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Azure Samudera Karsa maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pada variabel hasil perhitungan $X_{1.1}$ dimana mendapatkan hasil terbesar yang artinya kualitas kinerja karyawan sesuai dengan SOP perusahaan yang telah ditetapkan menjadi pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan.
- 2) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pada variabel hasil perhitungan $X_{2.7}$ dimana mendapatkan hasil terbesar pelayanan yang baik, ramah dan bertanggung jawab menjadi pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
- 3) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan pada variabel hasil perhitungan $Y.3$

dimana mendapatkan hasil terbesar pelanggan akan konsisten dalam menggunakan jasa karena karyawan yang bertanggung jawab dan responsif hal ini sangat menguntungkan bagi perusahaan PT. Azure Samudera Karsa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai analisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Azure Samudera Karsa, maka dapat disarankan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan (X_1) terdapat pernyataan terendah “Karyawan mempunyai tanggung jawab yang signifikan atas hasil pekerjaan mereka” dengan nilai r_{hitung} 0,509. Menurut penulis, sebaiknya pihak perusahaan harus memberi pelatihan kembali kepada karyawan agar dapat lebih baik dalam bertanggung jawab pada pekerjaan mereka.
- 2) Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terdapat

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA/Sederajat	47	56%
D3	2	2%
S1/S2	35	42%
Total	84	100%

pernyataan terendah “Kemampuan karyawan merespon pelanggan dengan cepat dan tepat” dengan nilai r_{hitung} 0,627. Menurut penulis, para karyawan harus lebih meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberi respon dan memberi pelayanan terhadap pelanggan.

- 3) Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) terdapat pernyataan terendah “Kesan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan dengan cara bicara hal positif terhadap layanan jasa” dengan nilai r_{hitung} 0,598. Menurut penulis, agar terciptanya loyalitas pelanggan perusahaan harus meningkatkan kembali dengan memperhatikan kinerja karyawan dan juga kualitas pelayanan yang lebih baik agar menjadikan pelanggan menjadi loyal.

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini ialah:

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi hal yang perlu diperhatikan kembali bagi pemangku kepentingan atau instansi terkait untuk menyelaraskan pengoperasian *Whoosh* agar permintaan di hari libur dan hari kerja tidak terlalu berbeda jauh, dikarenakan belum genap 1

tahun beroperasi dapat dilihat bahwa mayoritas penumpang menggunakan *whoosh* sebagai *experience* bukan untuk kegiatan sehari-hari bepergian dari Jakarta-Bandung atau sebaliknya.

2. Penelitian ini perlu diperluas dengan penelitian lanjutan yang akan membahas topik yang sama ketika *whoosh* sudah beroperasi lebih dari 1 tahun, apakah mengalami perubahan atau tidak.
3. Karena keterbatasan waktu, tenaga dll diharapkan kedepannya bagi peneliti yang akan melanjutkan penelitian terkait untuk menambah jumlah responden agar lebih merata karakteristik penumpangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D. (2014). *HIPOTESIS*. 1–13. <https://adityasetyawan.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/04/hipotesis-penelitian-20141.pdf>
- Alfianto Anugrah Ilahi, A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Amsir Bunga Rampai Journal* (Vol. 1).
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). PENGARUH JUMLAH RESPONDEN TERHADAP HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PENGETAHUAN DAN PERILAKU SWAMEDIKASI. *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted : 4 Mei, 2(1)*, 9–15. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/generics/article/view/12271/7192>
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara, 1(3)*, 42–47.
- Astuti, D., Kristiyanti, L. S., & Akbar, I. R. (2023). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SMEC DENKA INDONESIA. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation, 1(1)*.
- Dyah Utami, A., & Sharif, O. O. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS GRAB DI KOTA BANDUNG) *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), Februari, 4(2)*, 184–194.
- Ervina Ninda Pangesti, C., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. In *Alivia Meyrizka Utami* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35917/cb.v5i1.481>
- Fahreza, R. M., Putra, A. A., & Mahendra, I. G. N. A. (2024). CRM DI ERA MEDIA SOSIAL: MEMANFAATKAN PLATFORM SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN INTERAKSI PELANGGAN. *Neraca Manajemen, Ekonomi, 6*, 1–7. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Halek Dahri Hi. (2023). *Pengantar & Teori Geografi Transportasi*. Penerbit Adab. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Teori_Geografi_Transportasi/FFHVEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Hasan, S., Awalisa, S., Sihombing, N. S., Hakim, I., & Juliana, J. (2022). PEMASARAN JASA (Muh. R. Naim, Ed.). Penerbit CV. Pena Persada. <https://repository.universitaspahlawan.ac.id/981/2/TR-%20Buku%20Ajar%20Pemasaran%20Jasa.pdf>
- Maurice, A., Refiyana, C., & Vefiadytria, E. A. (2024). Uji Asumsi Klasik dalam Regresi Linier pada Perhitungan Menggunakan Laporan Keuangan di Sektor Telekomunikasi Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi, 1*(Februari), 107–118. <https://doi.org/10.62017/jimea>
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK MANADO. In *1285 Jurnal EMBA* (Vol. 10, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.39380>
- Nasar, A., Hadi Saputra, D., Rifan Arkaan, M., Bimo Ferlyando, M., Teguh Andriansyah, M., & Dena Pangestu, P. (2024). UJI PRASYARAT ANALISIS. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 2(6)*, 786–799. <https://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/187/221>
- Nasution, I., & Rafiqah, M. O. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Disiplin Mengajar Guru SMA Yayasan Perguruan Swasta Kesatria Medan. *Jurnal Administrasi Publik, 3(2)*, 126–132. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/1017>
- Nasution, M. A., Lubis, A., Nasution, N., Nasution, E. E., & Batubara, S. (n.d.). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Inovasi Manajemen Bisnis, 6(2)*, 51–57. Retrieved August 25, 2024, from <https://journalpedia.com/1/index.php/imb/article/view/1198/1262>
- Nurfitriani, M. M. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan* (A. D. Ilmi, Ed.). Cendekia Publisher. https://books.google.co.id/books?id=hSedEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pratiwi, A., Haedar, H., & Dewi, S. R. (2023). PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jesya, 6(2)*, 1526–1545. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1155>
- Risdah, R. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan*

- Karebosi di Kota Makassar Utara. Retrieved August 26, 2024, from <https://eprints.unm.ac.id/14277/1/JURNAL%20RISDAH.pdf>
- Sanggrama Arya Kencana, B., & Warpindyastuti, L. D. (2024). Pengaruh Etika Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tower Bersama Grup Jakarta. *CiDEA Journal*, 3(1), 156–167. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v3i1.1916>
- Saragih, L., Mala, A. R., Turno, T., Deni, A., Andriyani, Y., Fadilah, N. N., Muda, L., Azanda, S. H., Nartin, N., & Iswahyudi, S. (2024). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PELAYANAN_PUBLIK/A73_EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Sasongko, N., & Putri, E. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDY PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA)*. 226–233.
- Sasono, H. B. S. (2021). *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*. Penerbit Andi.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN WARGA TERHADAP DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRBAFOOD (STUDI WILAYAH KECAMATAN SETIABUDI). *Ilmiah M-Progress*, 12(1), 1–14. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/867/849>
- Wahyuni, R., Putri, O. S., Aldi, S., & Kurniawa, M. (2024). Pengaruh Ekspor Dan Impor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Periode 2014-2023. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i3.903>
- Wardani Dian Kusuma, M. S. (2020). *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)* (D. K. M. S. Wardani, Ed.). https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=6LoxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hipotesis+pengertian&ots=NAJ-jGPxUR&sig=bvAMWZxZEDCbCDn7nvePCGwiLXw&redir_esc=y#v=onepage&q=hipotesis%20pengertian&f=false