

Abstrak

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR/IMPORTIR PADA KANTOR BEA DAN CUKAI BANDAR LAMPUNG

**Oleh :
Krisna Wardhana**

Kantor Bea dan Cukai Bandar Lampung sebagai salah satu penyelenggara jasa pemerintah sangat berkeinginan untuk memberikan layanan terbaik bagi para pengguna jasa yang berkegiatan di Pelabuhan Panjang. Hal ini menjadi landasan bagi penulis untuk melakukan penelitian sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Panjang terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Bea dan Cukai Bandar Lampung.

Rumusan Masalah : (1) Bagaimana penilaian eksportir dan importir terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bea dan Cukai Bandar Lampung? dan (2) Apakah pelayanan yang diberikan tersebut sudah memuaskan eksportir dan importir di Pelabuhan Panjang untuk melakukan ekspor dan impor?

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui penilaian eksportir/importir tentang tingkat kualitas layanan KPPBC TMP B Bandar Lampung dan (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMP B Bandar Lampung terhadap kepuasan perusahaan eksportir/importir di Propinsi Lampung.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMP B Bandar Lampung berpengaruh positif terhadap kepuasan perusahaan eksportir/importir di Propinsi Lampung”

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yaitu importir/eksportir yang berkegiatan di Pelabuhan Panjang dan dengan melakukan observasi terhadap data yang ada pada Kantor Bea dan Cukai Bandar Lampung. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, dimana semua variabel bebas yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kasat mata memiliki nilai loading diatas 0,700 yang berarti bernilai valid, uji reliabilitas menggunakan rumus alpha chronbach dan diketahui memiliki nilai $> 0,60$ yang berarti reliabel. Dan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan variabel Y adalah kepuasan dan variabel X yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan kasat mata. Uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Dari hasil uji F diketahui bahwa semua variabel X secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y sebesar 71,1%. Dari hasil uji t, semua variabel X berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

Kesimpulan yang dapat disajikan adalah bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Bea dan Cukai Bandar Lampung berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa terbukti dengan tingginya tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap variabel layanan yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kasat mata.

Kata kunci : *bea dan cukai, kepuasan, kualitas layanan*