

**PENGARUH KESIAPAN ALAT DAN PRASARANA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG**

(Laporan Akhir)



Oleh

Lusyana Anastasya Putri

2001071009

PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

ABSTRAK

PENGARUH KESIAPAN ALAT DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG

Oleh

Lusyana Anastasya Putri

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kesiapan peralatan dan infrastruktur terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan metode mewawancarai terhadap 10 orang responden yang terdiri dari manager dan pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Fasilitas yang tersedia seperti dermaga, crane dan truk berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, faktor kesiapan staf merupakan faktor penting dalam menjamin kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk memperhatikan kesiapan sarana dan prasarana serta meningkatkan kesiapan staf untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi tolak ukur penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci : Kesiapan Alat dan Prasarana, Kepuasan Pelanggan, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

**PENGARUH KESIAPAN ALAT DAN PRASARANA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK
CABANG PANJANG**

Laporan Akhir

Oleh

Lusyana Anastasya Putri
2001071009

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.MD)

Pada

Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Laporan Akhir : **PENGARUH KESIAPAN ALAT DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG**

Nama Mahasiswa : **Jusyana Anastasya Putri**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2001071009**

Program Studi : **DIII Manajemen Pemasaran**

Jurusan : **Manajemen**

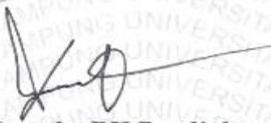
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran


Mirwan Karim, S.E., MM
NIP 19590308 198503 1 001


Dr. Dorothy RH Pandjaitan, S.E., M.Si
NIP 19810126 200801 2 011

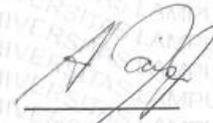
HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

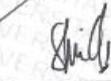
Ketua Penguji : Mirwan Karim S.E., MM



Penguji Utama : Ahmad Faisal S.E., M.M



Sekretaris : Lidya Ayuni Putri S.Pd., M.Hum



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : 13 Juni 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lusyana Anastasya Putri
NPM : 2001071009
Prodi : DIII Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul **“PENGARUH KESIAPAN ALAT DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG”**.

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 25 April 2023

Yang memberi Pernyataan,



Lusyana Anastasya Putri
NPM. 2001071009

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Lusiana Anastasya Putri lahir di Bandar Lampung pada tanggal 05 Mei 2002. Lusiana merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Ayahnya bekerja sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil, sementara ibunya seorang Ibu Rumah Tangga. Lusiana menghabiskan masa kecilnya di Bandar Lampung dan menyelesaikan pendidikan dasar SD Negeri 1 Kupang Teba selesai pada tahun 2014 dan sekolah menengah di SMP Negeri 16 Bandar Lampung selesai pada tahun 2017 dan melanjutkan SMA Utama 2 Bandar Lampung. Setelah lulus dari SMA, Lusiana memutuskan untuk melanjutkan studi di Universitas Lampung dengan mengambil program studi D III Manajemen Pemasaran. Selama masa studinya, Lusiana aktif di berbagai kegiatan kampus, termasuk organisasi kemahasiswaan dan kegiatan sosial.

Selain itu, Lusiana juga mengikuti program magang atau PKL di perusahaan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang selama pada Bulan Januari - Februari. Pengalaman magang tersebut memberikan banyak pengalaman berharga dan memperluas pengetahuannya tentang dunia bisnis.

Selama masa studinya, penulis aktif terlibat dalam kegiatan pekerja paruh waktu dan pengembangan di berbagai bidang, penulis juga terlibat dalam beberapa kegiatan sosial, seperti menjadi anggota KPU dalam pemilihan umum tahun 2024 untuk mendapatkan ilmu tentang demokrasi, adil dan jujur.

Harapan penulis ke depan adalah dapat terus berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, serta dapat memberikan manfaat bagi masyarakat melalui penelitian dan pengembangan yang inovatif.

Penulis juga memiliki minat yang besar dalam bidang bisnis yang berfokus pada pengolahan data dan analisis. Selain itu, penulis juga memiliki keinginan untuk terus belajar dan mengembangkan kemampuan di bidang ekonomi agar dapat terus beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin pesat.

Selain aktivitas akademik, penulis juga senang melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kecantikan, seperti fashion dan makeup. Penulis percaya bahwa kegiatan-kegiatan tersebut dapat membantu meningkatkan kreativitas.

Demikianlah riwayat hidup singkat dari penulis. Semoga informasi ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai latar belakang dan minat penulis dalam menulis laporan akhir ini.

MOTTO

“Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubahnya”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlah seolah kamu akan hidup selamanya”.

(Mahatma Ghandi)

PERSEMBAHAN

Penulis Persembahkan Laporan Akhir Ini Kepada :

Kepada Allah SWT, atas segala berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, yang senantiasa menuntun langkah-langkah saya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Kepada orang tua ku Papa Beni Sukmara dan Mama Yulianti yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang tak terhingga, serta selalu menjadi sumber inspirasi dalam setiap langkah hidup saya.

Tulisan ini turut kupersembahkan untuk Datuk ku tercinta dan Alm Nenek ku tersayang terima kasih atas segala dukungan, doa, dan cinta kasih yang selalu diberikan.

Kepada Kakak-Kakak ku tercinta Stefano Sukma Perdana dan Syntia Kharisma Putri

Terima Kasih kepada cinta sejatiku M Fadel Alfarabi, yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam setiap langkah hidupku.

Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Terima kasih

Keluarga tercinta

SANWACANA

Bismillahirrahmanirahim

Segala Puji Syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas berkat, bimbingan dan kasih karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir ini yang berjudul "**Pengaruh Kesiapan Alat dan Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang**" tepat pada waktunya.

Dalam menyusun laporan ini, penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan laporan ini dapat terselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu serta mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Nairobi, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.,Si selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Dorothy Rouly H. Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang selalu membantu dalam proses perkuliahan.
5. Bapak Mirwan Karim, S.E. M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

6. Ibu Sarbiyatun selaku staf kesekretariatan D3 Manajemen Pemasaran, terima kasih banyak atas dukungan dan semangat yang selalu membuat saya termotivasi yang berguna untuk kedepannya.
7. Terima kasih kepada seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu penulis sampai di titik ini.
8. Terima kasih kepada para pihak PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang yang telah banyak membantu dan mengajarkan banyak hal disaat pkl.
9. Terima kasih kepada Papa dan Mama yang banyak memberikan dukungan baik secara moril, materiil, spiritual selama kuliah hingga menyelesaikan laporan ini. Kalian selalu memberikan semangat untukku untuk terus belajar dan berjuang, dan aku tidak akan pernah bisa menyelesaikan laporan ini tanpa bimbingan dan doa dari kalian. Aku sadar bahwa kalian telah berkorban banyak untuk memberikan aku kesempatan untuk belajar dan menyelesaikan pendidikan. Kalian telah mengorbankan waktu, tenaga, dan bahkan keuangan, agar aku bisa terus mengejar impianku. Aku tidak bisa membayar kembali semua pengorbanan kalian, namun aku berjanji untuk selalu menghargai dan memanfaatkan peluang yang telah diberikan.
10. Terima kasih kedua kakakku tercinta Stefano Sukma Perdana dan Syntia Kharisma Putri atas dukunganmu selama aku menyelesaikan laporan ini. Semangat dan dukunganmu membuatku lebih percaya diri dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan laporan ini. Aku berterima kasih atas waktu dan tenagamu yang diberikan untuk membantuku. Semoga Allah membalas segala kebaikanmu dan memberikan kesuksesan dan kebahagiaan di setiap langkah hidupmu.
11. Untuk M Fadel Alfarabi terima kasih sayang atas dukungan dan cinta yang kamu berikan selama aku menyelesaikan laporan ini. Terima kasih telah menjadi semangat ku untuk selalu datang ke kampus setiap hari. Aku sangat beruntung memiliki kamu di sampingku, dan aku sangat menghargai setiap upaya dan bantuanmu. Akhirnya aku bisa nyusul kamu wisuda semoga hubungan kita terus kuat dan bahagia, dan semoga Allah membalas segala kebaikanmu dan memberikan kesuksesan dan kebahagiaan dalam hidup kita bersama.

12. Terimakasih kepada sahabatku dari kecil Alda Fuadiah Aku tidak bisa membayangkan bagaimana rasanya melalui semua ini tanpa kamu di sampingku. Terima kasih karena selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan yang membuatku tidak menyerah. Kamu memberikan inspirasi bagi ku untuk terus berjuang dan mencapai tujuan ini. Semoga hubungan kita terus erat dan abadi, dan semoga Allah membalas segala kebaikanmu dan memberikan kesuksesan dan kebahagiaan dalam hidupmu.
13. Terimakasih kepada sahabat semasa sekolah ku dari SMP hingga sekarang Wulan, Nanda, Tri, Dea, Dira, Putri yang membantu penulis dan memberi semangat dalam penulisan laporan ini. Semoga hubungan kita selalu erat hingga kita sukses bersama di akhir nanti, meskipun kita saling berjauhan karena mengajar cita-cita tapi kasih sayang dan tulus kalian tidak pernah lupa untuk selalu memberikan dukungan.
14. Untuk teman-teman seperjuangan, rekan-rekan kampus ku Dila, Celi, dan Tasya selama kurang lebih 3 tahun yang telah kita lewati bersama, merupakan kenangan yang tak terlupakan. Terima kasih telah menjadi semangatku untuk datang ke kelas untuk 2,5 tahun ini meskipun nanti kita berpisah ini bukanlah akhir dari perpisahan kita. Dukungan kalian semua takan pernah aku lupakan sampai nanti, semoga kita selalu sukses bersama dan semoga kita selalu bersama hingga nanti sampai maut memisahkan kita.
15. Terima kepada seluruh keluarga besar Manajemen Pemasaran 2020 untuk selama ini telah memberikan warna warni indah dunia perkampusan. Terima kasih selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap tantangan yang saya hadapi, semoga kita selalu sukses untuk kedepannya dan berguna bagi nusa dan bangsa.
16. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan laporan ini. Penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin dengan kemampuan yang ada dalam menyelesaikan laporan ini untuk mendapatkan hasil yang sebaik-baiknya. Namun penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai segala kritik dan saran yang membangun.

Bandar Lampung, 25 April 2023

Penulis

Lusyana Anastasya Putri

NPM. 2001071009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran Jasa	7
2.2 Jasa	8
2.2.1 Pengertian Jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa	8
2.3 Service Quality	9
2.4 Kesiapan Alat Dan Prasarana	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	12
2.6 Hubungan antara Kesiapan Alat dan Prasarana dengan	

Kepuasan Pelanggan	14
BAB III METODA DAN PROSES PENYELESAIAN	
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Jenis dan Sumber data	17
3.3 Metode Pengumpulan Data	17
3.4 Objek Kerja Praktik	18
3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik	18
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	24
4.2 Analisis Kesiapan Alat dan Prasarana di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang	25
4.2.1. Deskripsi Ketersediaan Alat dan Prasarana	25
4.2.2. Analisis Kesiapan Alat dan Prasarana	26
4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang	26
4.3.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan	26
4.3.2 Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
4.4 Pengaruh Kesiapan Alat dan Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan	28
4.5 Rekomendasi untuk Meningkatkan Pelayanan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang	29
4.6 Hasil Pembahasan	32
4.6.1 Intangibility	32
4.6.2 Inseparability.....	33
4.6.3 Variability	34
4.6.4 Perishability	35
4.7 Implikasi Temuan Penelitian terhadap Rekomendasi untuk Meningkatkan Pelayanan	36
4.7.1 Meningkatkan Kesiapan Alat dan Prasarana	36
4.7.2 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Expectancy Disconfirmation	9
Gambar 3.1 Peta Lokasi Perusahaan (<i>Sumber: Google Maps</i>)	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PTP Non Petikemas Panjang	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 PEDOMAN WAWANCARA	43
Lampiran 2\ Dokumentasi Penelitian	45
Lampiran 3 Data Penunjang.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan adalah suatu tempat yang mempunyai batas tertentu dengan daratan dan perairan sekitarnya, merupakan tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi, tempat kapal berlabuh, menaikkan penumpang, serta bongkar muat barang, fasilitas keselamatan pelayaran dan fasilitas penunjang pelabuhan. Pergerakan lokasi di dalam dan di antara kegiatan dan moda transportasi. Perusahaan pelabuhan telah menjadi salah satu faktor penting dari operasi ekonomi negara. Pelabuhan dalam kegiatannya memiliki peran strategis yang penting bagi pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan sektor usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan negara. Hal ini berdampak pada pengelolaan unit usaha kepelabuhanan, sehingga kegiatan operasional dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional, menjadikan pelayanan kepelabuhanan lancar, aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan pada dasarnya adalah pelayanan kepada kapal dan pelayanan kepada penumpang.

PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang merupakan cabang dari PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang berlokasi di Bandar Lampung, Provinsi Lampung. PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang bertindak sebagai pengelola pelabuhan dan penyedia layanan, menyediakan fasilitas pelabuhan seperti penanganan curah kering, pengiriman curah cair, dan layanan lainnya. Sebagai salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang berperan penting dalam mendukung kegiatan ekonomi di wilayah Lampung dan sekitarnya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci untuk mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan pertumbuhan bisnis perusahaan. Dalam berbisnis, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang

tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang karena dapat berdampak pada citra perusahaan, meningkatkan loyalitas pelanggan dan berdampak pada kesuksesan bisnis. Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini berdampak besar terhadap tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, akurat dan terpercaya. Salah satu sektor yang juga terpengaruh oleh perkembangan teknologi adalah sektor transportasi, dimana masyarakat saat ini menuntut jasa transportasi yang dipadukan dengan sistem teknologi yang maju dan tepat guna. Selain itu, lingkungan bisnis yang sangat kompetitif pada saat ini menuntut PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Oleh karena itu, penting bagi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk mengevaluasi kesiapan alat dan prasarana mereka secara teratur untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan mereka.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kesiapan alat dan prasarana. Kesiapan alat dan prasarana menjadi hal yang sangat penting dalam proses operasional perusahaan, terutama di bidang jasa pelabuhan. Kesiapan alat dan prasarana yang memadai akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kesiapan alat dan prasarana kurang memadai, maka kualitas layanan yang diberikan akan menurun dan berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

Dengan perkembangan tersebut, pelabuhan sebagai salah satu infrastruktur transportasi terpenting penunjang pergerakan barang dan manusia juga harus siap menghadapi tantangan baru. Dalam hal ini, kesiapan sarana dan prasarana menjadi kunci penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Tak terkecuali PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang sebagai salah satu

pelabuhan di Indonesia. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan senang atau kecewa dengan produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk atau layanan, harga, promosi, dan layanan pelanggan. Teori kesiapan peralatan dan infrastruktur menyatakan bahwa kesiapan peralatan dan infrastruktur yang memadai dapat membantu suatu perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kesiapan peralatan dan infrastruktur mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan yang diinginkan pelanggan, ketika mereka membutuhkannya. Kesiapan sarana dan prasarana meliputi kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengatasi masalah yang timbul selama pelayanan.

Sumber lain yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian ini adalah penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para akademisi dan praktisi manajemen. Salah satu kajian yang relevan adalah kajian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Belawan yang dilakukan oleh Ghazali dan Fuad (2015). Temuan mereka menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dan sarana/prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian lain oleh Soeharyo (2019) tentang dampak kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Panjang juga dapat menjadi referensi yang relevan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian sebelumnya juga telah dilakukan dengan tujuan yang sama. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Nurmalia (2018) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pelabuhan Tanjung Priok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kesiapan alat dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fitriani et al. (2020) mengenai pengaruh kualitas layanan

dan kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Tanjung Priok juga menunjukkan hasil yang serupa.

Namun ada beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terkait kepuasan pelanggan terhadap alat dan prasarana pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang seperti dari penelitian terdahulu mungkin telah melakukan studi terhadap kepuasan pelanggan terkait dengan alat dan prasarana di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Namun, penelitian sekarang dapat memiliki fokus yang berbeda atau lebih spesifik, seperti melihat aspek-aspek tertentu dari alat dan prasarana yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, atau mengidentifikasi perubahan atau perbaikan yang telah dilakukan sejak penelitian terdahulu. Demikian, penelitian mengenai pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam mengembangkan penelitian mengenai kualitas layanan dan pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di sektor industri.

Dalam laporan ini, peneliti bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode dengan mengumpulkan data dari narasumber yang merupakan pelanggan dari PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang yaitu dengan kualitas layanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, akurasi, kehandalan, dan responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan masalah pelanggan akan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. kesiapan alat dan prasarana memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin memadainya kesiapan alat dan prasarana, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Ketersediaan alat yang memadai dan dalam kondisi baik di pelabuhan akan memberikan

pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Jika alat-alat seperti derek, kontainer, dan peralatan lainnya tersedia dengan cukup dan berfungsi dengan baik, pelanggan akan lebih puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kesiapan alat dan prasarana mereka.

Misalnya, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dapat memperbarui atau meningkatkan peralatan dan infrastruktur mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dapat meningkatkan pemeliharaan peralatan dan infrastruktur mereka untuk memastikan bahwa semuanya selalu dalam kondisi yang baik dan siap digunakan.

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana kesiapan sarana dan prasarana berdampak pada kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah pada laporan hasil ini adalah:

1. Tidak memadainya dari PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang terhadap kesiapan alat dan Prasarana yang di perlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi pelanggan.
2. Kesiapan alat dan prasarana yang tidak memadai dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Kurangnya perhatian pada kesiapan alat dan prasarana juga dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
3. Perusahaan pelabuhan pada umumnya masih banyak yang kurang memperhatikan kesiapan alat dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4. Dibutuhkan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi bagi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dalam meningkatkan kesiapan alat dan prasarana yang di perlukan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas pada laporan akhir ini :

1. Mengetahui sejauh mana kesiapan alat dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
3. Mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
4. Memberikan rekomendasi terhadap perbaikan kesiapan alat dan prasarana serta faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Penelitian mengenai pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang memiliki manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri pelayaran dan logistik. Hasil penelitian dapat membantu memperkaya pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana kesiapan alat dan prasarana serta faktor lainnya dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan operasinya dan membuat perbaikan yang diperlukan.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dalam meningkatkan kesiapan alat dan prasarana serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rekomendasi ini dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasinya, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Meningkatkan citra dan reputasi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang di mata pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan melakukan penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperlihatkan komitmen dan upaya yang dilakukan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya, sehingga dapat memperkuat citra dan reputasi perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan suatu proses untuk mempromosikan, menjual, dan mendistribusikan jasa atau produk yang tidak berwujud, seperti jasa perbankan, jasa konsultasi, jasa perawatan kesehatan, jasa transportasi, jasa pendidikan, jasa pariwisata, dan lain sebagainya. Pemasaran jasa bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Dalam pemasaran jasa, terdapat beberapa karakteristik jasa yang membedakannya dari produk fisik, seperti intangibilitas, heterogenitas, simultanitas produksi dan konsumsi, dan sulitnya mengukur kualitas jasa. Oleh karena itu, pemasaran jasa harus memperhatikan karakteristik tersebut dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif.

Pemasaran jasa meliputi berbagai kegiatan, seperti riset pasar, pengembangan produk, penetapan harga, promosi, dan distribusi. Riset pasar dilakukan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mengetahui keunggulan dan kelemahan pesaing. Pengembangan produk dilakukan untuk mengembangkan jasa yang menarik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Penetapan harga dilakukan dengan mempertimbangkan biaya produksi, permintaan pasar, dan harga pesaing. Promosi dilakukan untuk mempromosikan jasa kepada pelanggan potensial dan memperkenalkan citra perusahaan. Distribusi dilakukan untuk memastikan jasa dapat tersedia dengan mudah dan cepat bagi pelanggan.

Dalam pemasaran jasa, kualitas layanan merupakan faktor penting. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas pelanggan, dan memperkuat citra perusahaan. Oleh karena itu,

pemasaran jasa harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan dan terus meningkatkannya agar dapat bersaing di pasar.

Pemasaran jasa juga harus membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang berkualitas, mendengarkan masukan dan keluhan pelanggan, serta memberikan nilai tambah kepada pelanggan.

Pemasaran jasa dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan untuk mempromosikan, menjual, dan mengantarkan jasa kepada konsumen atau pelanggan. Jasa secara umum merujuk pada kegiatan atau tindakan yang tidak berwujud atau tidak dapat disimpan, dan biasanya melibatkan interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan. Contoh jasa termasuk layanan transportasi, perbankan, konsultasi, perawatan kesehatan, dan banyak lagi. Dalam laporan akhir ini, penting untuk menjelaskan peran dan pentingnya pemasaran jasa dalam konteks PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Beberapa alasan mengapa pemasaran jasa penting dalam laporan ini yaitu pemasaran jasa berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan pelanggan, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dapat mengembangkan dan mempromosikan layanan yang sesuai. Dalam laporan akhir ini, dapat dijelaskan bagaimana pemasaran jasa membantu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengaturan yang baik, ketersediaan alat dan prasarana yang memadai, dan responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelanggan. Secara keseluruhan, pemasaran jasa harus memperhatikan karakteristik jasa, mengembangkan bauran pemasaran yang tepat, memperhatikan kualitas layanan, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan untuk mencapai tujuan pemasaran yang diinginkan.

2.2 Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Lovelock dan Writz (2005) mengungkapkan dua pengertian jasa, diantaranya adalah; (1) jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak

kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi, (2) jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan yang mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Manfaat yang dimaksud adalah keuntungan atau laba yang diperoleh pelanggan dari kinerja jasa atau penggunaan barang fisik. Dari beberapa penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah tindakan, kegiatan, atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Jasa tidak memiliki bentuk fisik yang nyata seperti produk, melainkan lebih berfokus pada memberikan manfaat dan nilai kepada pelanggan. Jasa melibatkan interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan, dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan, memberikan solusi, dan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (2000) ada 4 karakteristik pokok jasa yang membedakan dengan barang yaitu:

- a. Tidak berwujud (*intangibility*) Jasa memiliki sifat intangible artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum membeli jasa tersebut terlebih dahulu.
- b. Tidak terpisahkan (*inseparability*) Umumnya jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dimana penyedia jasa juga merupakan bagian dari jasa tersebut, baik penyedia maupun pelanggan akan mempengaruhi hasil dan jasa tersebut.
- c. Bervariasi (*variability*) Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized output yang berarti bahwa terdiri dari banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

- d. Mudah lenyap (*perishability*) Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan jika permintaan jasa bersifat konstan sehingga bila tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Umumnya permintaan jasa bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman.

Menurut pendapat saya, beberapa karakteristik jasa yang dapat dimiliki oleh PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang atau perusahaan jasa logistik dan pelabuhan pada umumnya adalah sebagai berikut:

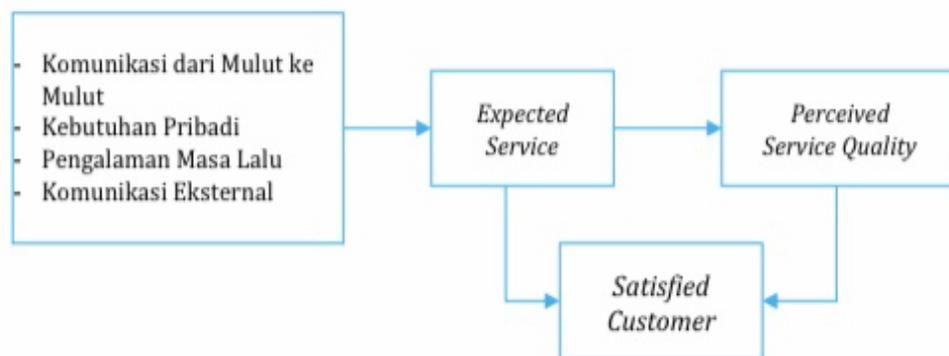
1. Layanan yang disediakan oleh PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang mungkin tidak dapat diraba atau dilihat secara fisik. Misalnya, penyediaan fasilitas pelabuhan, koordinasi dan pengaturan logistik, atau pelayanan kustoms. Kepuasan pelanggan dalam hal ini bergantung pada pengalaman mereka dengan layanan tersebut.
2. Pelabuhan merupakan tempat di mana interaksi langsung antara penyedia jasa (PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang) dengan pelanggan (misalnya, perusahaan pengiriman, operator kapal) terjadi. Komunikasi, koordinasi, dan kesepakatan yang efektif antara kedua belah pihak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang mungkin terlibat dalam proses pengiriman dan pengambilan kargo. Mereka mungkin perlu memberikan informasi dan instruksi yang diperlukan untuk memastikan proses berjalan lancar. Keterlibatan pelanggan dapat memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.
4. Kualitas layanan yang konsisten dan memenuhi standar yang ditetapkan menjadi penting dalam industri pelabuhan. Keahlian staf, pengelolaan operasional yang efisien, dan ketersediaan alat dan prasarana yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
5. Pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang mungkin memiliki kebutuhan dan permintaan khusus terkait dengan pengiriman dan penanganan kargo mereka. Kemampuan perusahaan

untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan permintaan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

6. Pelanggan mempercayai PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk menyediakan layanan yang aman, andal, dan sesuai dengan persyaratan. Kepatuhan terhadap jadwal, keamanan kargo, dan penanganan yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan.

2.3 Service Quality

Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori The Expectancy Disconfirmation Model dari Zeithaml (1990:167).



Gambar 2.1

Model Expectancy Disconfirmation

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi pelanggan, dimana persepsi tersebut mengenai hasil suatu jasa atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses dis konfirmasi.

Kesenjangan terjadi apabila pelanggan memersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat kecewa.

Zeithaml (1990:42) model perceptual mengenai kualitas layanan dapat menjelaskan proses terjadinya kesenjangan atau ketidak sesuaian antara keinginan dan tingkat kepentingan berbagai pihak yang terlibat dalam penyerahan jasa/jasa. Menurut pendapat pribadi saya, kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai tingkat keunggulan atau kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas layanan yang baik sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, menciptakan kepuasan pelanggan, dan membedakan perusahaan dari pesaing. Dengan memberikan layanan yang responsif, andal, jaminan, empatik, dan memiliki kualitas fisik yang baik, perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

2.4 Kesiapan Alat Dan Prasarana

Menurut Philip Kotler dan Kevin Keller dalam buku "*Marketing Management*" edisi ke-15, kesiapan alat dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam pengembangan produk dan layanan yang efektif. Hal ini karena alat dan prasarana yang memadai dapat memudahkan perusahaan dalam memproduksi dan menyediakan produk atau layanan dengan kualitas yang baik, serta dapat mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan.

Kesiapan alat dan prasarana dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menyediakan peralatan, teknologi, dan infrastruktur yang diperlukan untuk menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas. Faktor-faktor yang termasuk dalam kesiapan alat dan prasarana meliputi mesin-mesin produksi, perangkat lunak, jaringan komunikasi, transportasi, dan gedung atau fasilitas lainnya.

Menurut Kotler dan Keller, perusahaan yang memiliki kesiapan alat dan prasarana yang baik akan memiliki beberapa keuntungan, diantaranya adalah:

1. Dapat meningkatkan efisiensi produksi, sehingga dapat menghasilkan produk dengan biaya yang lebih rendah dan dalam waktu yang lebih singkat.
2. Dapat memperbaiki kualitas produk atau layanan, karena peralatan yang memadai dapat membantu menghasilkan produk yang lebih presisi dan berkualitas.
3. Dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, karena peralatan yang memadai dapat membantu perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat.

Namun, kesiapan alat dan prasarana juga memiliki beberapa tantangan, diantaranya adalah:

1. Biaya investasi yang tinggi, karena perusahaan harus mengeluarkan dana yang cukup besar untuk membeli dan mengembangkan alat dan prasarana yang dibutuhkan.
2. Perubahan teknologi yang cepat, sehingga perusahaan harus terus memperbarui dan mengembangkan peralatan dan infrastruktur agar selalu up-to-date dengan perkembangan terbaru.
3. Keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam menggunakan teknologi dan peralatan yang ada.

Oleh karena itu, Kotler dan Keller menyarankan perusahaan untuk selalu melakukan evaluasi terhadap kesiapan alat dan prasarana yang dimilikinya, serta mengembangkan rencana pengembangan alat dan prasarana yang terintegrasi dengan strategi bisnis perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan kesiapan alat dan prasarana yang memadai untuk menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kesiapan alat dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam membangun citra positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Alat dan prasarana yang memadai dapat memudahkan proses pelayanan dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi

pelanggan. Dalam industri kepelabuhanan, kesiapan alat dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas di pelabuhan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati (2017), kesiapan alat dan prasarana di pelabuhan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan pelabuhan apabila alat dan prasarana yang disediakan memadai untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kesiapan alat dan prasarana menjadi penting dalam laporan akhir ini karena memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Alat dan prasarana yang memadai akan memungkinkan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Ketersediaan peralatan seperti derek, alat bongkar muat, kendaraan angkutan, dan fasilitas pelabuhan yang memadai akan memastikan proses bongkar muat dan pengiriman kargo berjalan lancar, aman, dan efisien. Kesiapan alat dan prasarana memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Dengan alat yang baik dan prasarana yang memadai, perusahaan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi waktu tunggu atau penundaan yang tidak diinginkan. Hal ini akan meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan. Kesiapan alat dan prasarana dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, kesiapan alat dan prasarana yang memadai akan memastikan bahwa proses bongkar muat dan pengiriman kargo berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan aman. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis jangka panjang.

Oleh karena itu, penting bagi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk memastikan bahwa kesiapan alat dan prasarana di pelabuhan tersebut selalu terjaga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah suatu konsep yang sangat penting dalam pemasaran karena pelanggan yang puas cenderung akan kembali membeli produk atau jasa yang sama, merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain, dan memberikan umpan balik positif terhadap produk atau jasa yang telah mereka beli.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dengan persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut setelah mengalami penggunaan. Jika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi, maka pelanggan akan merasa puas. Namun, jika harapan pelanggan tidak terpenuhi, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2018), kepuasan pelanggan di pelabuhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan alat dan prasarana, kualitas pelayanan, harga yang kompetitif, dan kemudahan proses pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk memperhatikan faktor-faktor tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kotler dan Keller (2016) menjabarkan bahwa kepuasan pelanggan terdiri dari dua komponen utama, yaitu:

1. Persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa yang dibeli, yang diukur berdasarkan sejauh mana produk atau jasa tersebut memenuhi harapan pelanggan. Jika produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.
2. Besarnya nilai yang diterima pelanggan dari produk atau jasa yang dibeli, yang diukur berdasarkan perbandingan antara manfaat yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Jika manfaat yang diterima lebih besar dari biaya yang dikeluarkan, maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller (2016), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, di antaranya adalah:

1. Kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan akan merasa puas jika produk atau jasa yang diberikan berkualitas baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Harga yang ditawarkan. Pelanggan akan merasa puas jika harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang diberikan.
3. Pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan baik dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Komunikasi dan promosi. Pelanggan akan merasa puas jika promosi yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang diberikan.
5. Reputasi perusahaan. Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan memiliki reputasi yang baik dan dapat dipercaya.

Kotler dan Keller (2016) juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan harus dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan, bukan hanya sebagai hasil dari satu kali transaksi. Perusahaan harus terus menerus memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan, mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara teratur, dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2018), kepuasan pelanggan di pelabuhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan alat dan prasarana, kualitas pelayanan, harga yang kompetitif, dan kemudahan proses pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk memperhatikan faktor-faktor tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada umumnya, pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka melihat bahwa PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang memiliki alat dan prasarana yang siap digunakan, baik kondisinya maupun ketersediaannya. Faktor-faktor seperti kualitas alat, ketersediaan peralatan bongkar muat, kendaraan angkutan yang memadai, dan fasilitas pelabuhan yang memenuhi standar dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa perusahaan mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi.

Kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang juga dipengaruhi oleh efisiensi operasional yang didukung oleh kesiapan alat dan prasarana. Pelanggan menghargai waktu yang terbuang sedikit, penundaan yang minim, dan penggunaan sumber daya yang efisien dalam proses bongkar muat dan pengiriman kargo. Dengan demikian, kesiapan alat dan prasarana yang baik berkontribusi pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan efisiensi operasional. Selain itu, kesiapan alat dan prasarana juga memainkan peran penting dalam menjaga keandalan layanan. Pelanggan mengharapkan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dapat memenuhi janji dan jadwal yang ditetapkan dengan tepat. Keandalan dalam penyediaan alat dan prasarana yang memadai dapat memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa perusahaan dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang konsisten.

Dalam kesimpulan ini, dapat disimpulkan bahwa kesiapan alat dan prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan kesiapan alat dan prasarana yang memadai, baik dalam hal kualitas, ketersediaan, efisiensi operasional, maupun keandalan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan hubungan bisnis yang baik.

2.6 Hubungan antara Kesiapan Alat dan Prasarana dengan Kepuasan Pelanggan

Aji, Purwanto, dan Kusuma (2018) melakukan penelitian untuk menginvestigasi hubungan antara kesiapan alat dan prasarana dengan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Berikut ini adalah tinjauan pustaka dari penelitian tersebut.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. Menurut Rust dan Oliver (1994), kesiapan alat dan prasarana dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk menyediakan fasilitas dan teknologi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks perusahaan jasa telekomunikasi, kesiapan alat dan prasarana mencakup jaringan telekomunikasi, perangkat keras, perangkat lunak, dan personel yang terampil.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kesiapan alat dan prasarana yang baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Voon, Kowang, dan Tan (2011) menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa perbankan di Malaysia.

Namun, beberapa penelitian juga menunjukkan hasil yang berbeda. Menurut Woldie, Woldie, dan Molla (2013), kesiapan alat dan prasarana tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa internet di Ethiopia. Hasil penelitian yang berbeda ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik perusahaan, industri, atau negara.

Penelitian Aji, Purwanto, dan Kusuma (2018) menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 140 responden pelanggan dari dua perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kesiapan alat dan prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia perlu memperhatikan kesiapan alat dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aji, Purwanto, dan Kusuma (2018), terdapat hubungan yang signifikan antara kesiapan alat dan prasarana dengan kepuasan pelanggan di pelabuhan. Semakin baik kesiapan alat dan prasarana yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kesiapan alat dan prasarana kurang memadai, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan dapat berdampak pada citra perusahaan di mata pelanggan.

Oleh karena itu, berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu dan untuk menjawab kebutuhan dan tantangan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang maka dalam konteks penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa kesiapan alat dan prasarana selalu terjaga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor seperti ketersediaan alat dan prasarana yang memadai, kualitas alat dan prasarana.

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian kualitatif deskriptif adalah proses penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang komprehensif dan kompleks yang dapat diungkapkan dengan kata-kata. Studi ini tidak menarik kesimpulan berdasarkan temuan, tetapi hanya menyajikan temuan secara rinci. Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ilmiah untuk menentukan evolusi fenomena manusia atau sosial.

Penelitian kualitatif deskriptif dapat dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pemilihan sumber melalui sampling terarah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena tersebut sebagaimana adanya. Studi deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena sebagaimana adanya.

Ada beberapa prinsip penelitian deskriptif kualitatif. (1) data yang terkumpul harus akurat dan valid; (2) melakukan penelitian dengan mengamati, menanya, dan mengumpulkan (3) data yang terkumpul harus dianalisis secara sistematis dan terstruktur; dan (4) hasil penelitian harus disajikan dalam bentuk cara yang jelas dan dapat dimengerti. Contoh penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan khusus untuk menjelaskan fenomena alam dan sosial yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apa, kapan, siapa, di mana, dan bagaimana fenomena sosial terkait.

3.2 Jenis dan Sumber data

Data primer dan sekunder diperlukan dalam penelitian ini.

- a. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya dengan mewawancarai responden yang terdiri dari pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan variabel yang diteliti yaitu. kesiapan peralatan dan infrastruktur serta kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan terhadap kesiapan alat dan prasarana di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan panduan pertanyaan terstruktur yang telah disiapkan sebelumnya. Kuesioner dalam penelitian ini akan berisi pertanyaan yang terkait dengan kesiapan alat dan prasarana serta kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Pertanyaan dalam kuesioner dapat berupa pertanyaan dengan pilihan jawaban tertentu, skala penilaian, atau pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan tanggapan secara bebas. Kuesioner dapat disebarluaskan secara online, melalui email, atau secara langsung kepada responden, seperti pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Kedua metode ini, kuesioner dan wawancara, dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer yang relevan dan mendalam tentang persepsi, pendapat, dan pengalaman pelanggan terkait kesiapan alat dan prasarana serta kepuasan mereka di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- b. Data sekunder diperoleh dari PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, seperti informasi investasi, biaya dan sumber daya manusia terkait kemampuan peralatan dan infrastruktur. Selain itu, informasi sekunder juga diperoleh dari publikasi, laporan keuangan dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, publikasi, laporan keuangan dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian seperti majalah, buku dan sumber internet digunakan sebagai sumber data yang digunakan dalam penelitian ini akan bervariasi tergantung pada metodologi penelitian yang dipilih dan ketersediaan data yang relevan. Kombinasi dari data primer dan data sekunder dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan diverifikasi tentang pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner akan digunakan sebagai alat pengumpul data primer dari responden yang terdiri dari pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data primer. Kuesioner ini dapat diberikan kepada pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan kepuasan mereka terhadap kesiapan alat dan prasarana.

2. Wawancara

Wawancara akan digunakan untuk mendapatkan data primer yang lebih lengkap dan mendalam dari responden. Wawancara akan dilakukan dengan responden yang terdiri dari pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap kesiapan alat dan prasarana, serta kepuasan pelanggan. Wawancara dengan pihak terkait di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, seperti manajer atau staf yang bertanggung jawab atas kesiapan alat dan prasarana, dapat dilakukan. Wawancara ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terkait kesiapan alat dan prasarana.

3. Observasi

Observasi akan dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kesiapan alat dan prasarana yang dimiliki oleh PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Observasi akan dilakukan langsung di lokasi dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Observasi langsung dapat dilakukan untuk mengamati secara langsung kesiapan alat dan prasarana di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Observasi ini melibatkan pengamatan langsung terhadap kondisi, ketersediaan, dan kualitas alat dan prasarana yang disediakan.

4. Studi Dokumen

Dokumen-dokumen internal PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang seperti laporan kinerja, laporan pelanggan, atau dokumen terkait kegiatan operasional dan pelayanan pelanggan dapat menjadi sumber data sekunder. Dokumen ini dapat memberikan informasi tentang upaya yang telah dilakukan perusahaan terkait kesiapan alat dan prasarana serta kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data di atas, diharapkan data yang diperoleh dapat menjadi lebih valid dan reliabel, serta dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai topik penelitian.

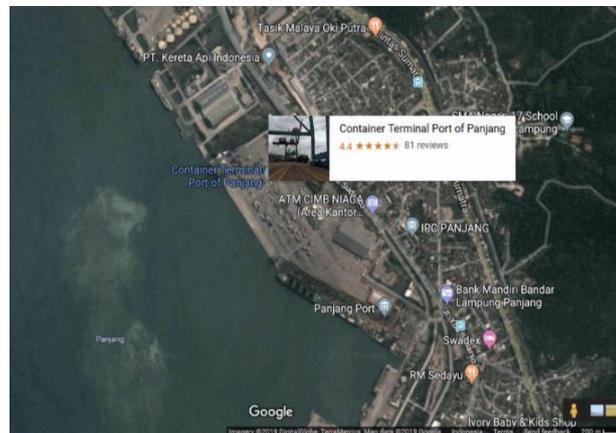
3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik

Lokasi kerja praktik yang disarankan dalam konteks penelitian ini adalah PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, yang berlokasi di Jalan Yos Sudarso No 17/46, Panjang Utara, Pidada, Kec. Panjang, Kota bandar Lampung.

Adapun waktu kerja praktik dapat disesuaikan dengan kesepakatan antara mahasiswa dengan pihak PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Waktu kerja praktik yang disarankan adalah selama 40 hari penuh, yang dapat dilakukan pada periode libur semester atau cuti kuliah.

Jadwal kerja praktik yang disarankan adalah dari hari Senin sampai dengan Jumat, dengan jam kerja mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB.



Gambar 3.1

Peta Lokasi Perusahaan (*Sumber: Google Maps*)

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

A. Profil singkat perusahaan

PT Pelabuhan Indonesia II atau lebih dikenal sebagai Pelindo II merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pelabuhan di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1992 dan berkantor pusat di Jakarta. Pelindo II memiliki konsesi untuk mengelola dan mengoperasikan beberapa pelabuhan di Indonesia, termasuk Pelabuhan Tanjung Priok yang merupakan pelabuhan terbesar di Indonesia.

Cabang Panjang merupakan salah satu cabang dari Pelabuhan Tanjung Priok yang berlokasi di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Cabang Panjang berfungsi sebagai pelabuhan penyangga yang melayani bongkar muat barang dari dan ke pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta. Cabang Panjang memiliki berbagai fasilitas dan prasarana seperti dermaga, gudang, crane, dan alat bongkar muat lainnya yang dibutuhkan untuk mendukung operasional pelabuhan. PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang juga memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

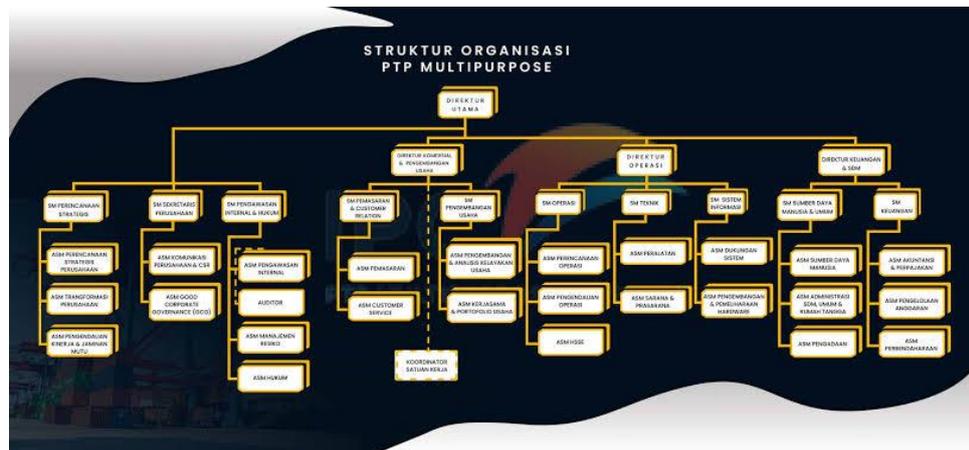
B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang terdiri dari beberapa unit kerja yang saling terkait dan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang:

- **Direktur Utama**
Bertanggung jawab atas seluruh operasional dan manajemen PT Pelabuhan Indonesia II
- **Direktur Operasi dan Komersial**
Bertanggung jawab atas operasional dan komersial PT Pelabuhan Indonesia II.
- **General Manager Cabang Panjang**
Bertanggung jawab atas seluruh operasional dan manajemen PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- **Manajer Operasi**
Bertanggung jawab atas operasional pelabuhan dan pengelolaan alat bongkar muat di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- **Manajer Teknik**
Bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharaan fasilitas dan prasarana di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- **Manajer Keuangan**
Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan dan administrasi di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- **Manajer Sumber Daya Manusia**
Bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- **Manajer Pemasaran dan Pengembangan Bisnis**
Bertanggung jawab atas pengembangan bisnis dan pemasaran di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.
- **Supervisor Alat Berat**
Bertanggung jawab atas pengelolaan dan perawatan alat berat di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

- Supervisor Kepuasan Pelanggan
Bertanggung jawab atas monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

Struktur organisasi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang menunjukkan adanya pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas antar unit kerja yang berbeda. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan serta memastikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.



Gambar 3.2

Struktur Organisasi PTP Non Petikemas Panjang

C. Visi dan Misi bidang usaha perusahaan

Visi dan misi PT Pelabuhan Indonesia II, yang mencakup bidang usaha PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, adalah sebagai berikut:

Visi: Menjadi perusahaan logistik kelas dunia yang memenuhi standar internasional dengan memberikan pelayanan terbaik, ramah lingkungan, dan berkelanjutan.

Misi:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik dan efisien untuk kepuasan pelanggan.
2. Menjaga kelestarian lingkungan dan meminimalkan dampak negatif pada lingkungan sekitar.
3. Meningkatkan kualitas dan produktivitas karyawan melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan dengan pemanfaatan teknologi terkini dan inovasi.
5. Menjalin kemitraan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
6. Memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar internasional yang berlaku dalam bidang usaha perusahaan.
7. Meningkatkan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, dan pemegang saham.
8. Menjadi agen penggerak pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat melalui program tanggung jawab sosial perusahaan.

Dengan visi dan misi yang jelas, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang bertekad untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan serta mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana berpengaruh sangat positif terhadap kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sarana dan prasarana PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang maka kepuasan pelanggan semakin tinggi.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kesiapan sarana dan prasarana adalah faktor teknis dan non teknis. Faktor teknis meliputi ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan faktor non teknis meliputi pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, serta faktor lingkungan yang mempengaruhi kondisi sarana dan prasarana.

Dalam hal ini sebaiknya PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang memperhatikan penyiapan sarana dan prasarana guna meningkatkan kepuasan pelanggan. PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, melalui pengadaan sarana dan prasarana yang tepat, pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala, serta pengendalian faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi kondisi sarana dan prasarana, Lebih baik mempersiapkan sarana dan prasarana.

Akhirnya, penelitian ini juga memberikan kontribusi untuk pengembangan pengetahuan di bidang manajemen layanan dan manajemen logistik. Temuan penelitian ini akan menginformasikan penelitian lebih lanjut untuk memperdalam hubungan antara kesiapan peralatan dan infrastruktur dan kepuasan pelanggan, serta faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri pelabuhan dan logistik.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Menjangkau responden dari berbagai segmen pelanggan. Survei ini hanya mencakup responden dari segmen pelanggan tertentu. Oleh karena itu penelitian lebih lanjut dapat melibatkan responden dari segmen pelanggan yang berbeda, seperti pengguna, perusahaan logistik dan pelanggan perorangan.
2. Selami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan alat dan infrastruktur. Kajian tersebut hanya mempertimbangkan faktor teknis dan non teknis sebagai faktor yang memengaruhi kesiapan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat memperdalam faktor-faktor ini dan menambahkan faktor lain yang dapat memengaruhi kesiapan perkakas dan infrastruktur.
3. Mengkaji dampak kesiapan sarana dan prasarana terhadap faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Studi ini hanya melihat dampak kesiapan peralatan dan infrastruktur terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat meneliti dampak kesiapan peralatan dan infrastruktur terhadap faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti keandalan harga, pengiriman dan pengiriman.
4. Pertimbangkan faktor geografis dan demografis. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat mempertimbangkan faktor geografis dan demografis seperti lokasi pelabuhan, karakteristik pelanggan, dan kondisi ekonomi di sekitar pelabuhan.
5. Penelitian lebih lanjut atas usulan di atas hendaknya memberikan kontribusi yang lebih besar untuk pengembangan pengetahuan di bidang manajemen pelayanan dan manajemen logistik, dan untuk lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan peralatan dan infrastruktur serta faktor-faktor lain yang memengaruhi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). Prinsip-prinsip pemasaran (Terjemahan Edisi 17). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). Marketing for hospitality and tourism (6th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management. Pearson.
- Laporan Tahunan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, tahun 2020.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). Service, quality, and satisfaction (2nd Ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jurnal

- Alkire, L. (2014). The impact of facility and equipment readiness on customer satisfaction in the airline industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(2), 183-201.
- Maholtra, N. K., & Kaur, P. (2015). The impact of physical facilities and equipment on customer satisfaction in the banking industry: A study of selected banks in Punjab. *Indian Journal of Research*, 4(5), 70-72.
- Mutakinati, L., & Santoso, D. (2018). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT XYZ. *Jurnal Manajemen*, 22(2), 201-211.
- Nasution, A. H., & Mulyana, A. (2019). The effect of service quality, price, and brand image on customer satisfaction in Indonesian fast food restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(3), 238-252.
- Oktavia, T., & Lestari, A. S. (2021). Kesiapan alat dan prasarana sebagai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pengelolaan terminal bus di Kota Palembang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 6(1), 48-58.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Paraskevas, A. (2008). Measuring customer satisfaction in the context of a European airport. *Journal of Airport Management*, 3(3), 253-270.
- Pizam, A., & Shapoval, V. (2011). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a revisit and update. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 115-120.
- Pramudianto, F., & Wahyuni, N. (2018). Pengaruh kesiapan infrastruktur transportasi terhadap kinerja operasional bisnis pada industri logistik di Jawa Timur. *Jurnal Teknik ITS*, 7(2), A35-A40.
- Sari, D. K., & Mulyono, S. (2017). Analisis pengaruh kesiapan alat dan prasarana terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 253-267.
- Suprpto, H., & Sari, R. N. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kesiapan alat dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 73(1), 15-22.

Artikel

Website resmi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang:
<https://www.panjangport.co.id/>