

## **KUALITAS PELAYANAN : ADMINISTRASI DOKUMEN EKSPORT IMPORT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS**

### **Darmawan**

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Email: darmawan.sg3@gmail.com

### **Bakri**

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Email: bakrispdmsi@gmail.com

### **Umi Hanik Makmuroh**

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Email: umihanikmakmuroh.uhm@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting bagi perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Dalam rangka memberikan suatu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang memberikan pelayanan dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan dimasa pandemi *Covid 19* seperti saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi dokumen ekspor impor terhadap kepuasan pelanggan. Tempat dan Populasi yang diambil dalam penelitian ini merupakan pelanggan tetap PT. ABC Jakarta Utara yang telah menggunakan jasa 2 kali atau lebih dari 2 kali yang berjumlah 50 orang, sebagai jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hasil uji-t pada penelitian ini menunjukkan signifikansi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan kualitas pelayanan (X) menjelaskan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 46,9% dan sisanya sebesar 53,1% dijelaskan oleh faktor- faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model yang diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Administrasi, Dokumen Ekspor Impor, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

---

### **Latar Belakang**

Bagian ini menjelaskan dengan singkat alasan pemilihan topic serta menyediakan gambaran penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian terkini. Pada masa pandemi *Covid 19* saat ini berbagai perusahaan menjaga kualitas pelayanannya agar tingkat kepuasan pelanggan tetap terjaga sama seperti sebelumnya. Seperti yang kita ketahui

tentang regulasi baru yang mengharuskan kegiatan ekspor impor lebih dibatasi, seperti contoh masih adanya peraturan izin impor berganda untuk produk makanan dan minuman, yang tertera pada Pemendag No. 18/2021 tentang Barang Dilarang Ekspor dan Barang Dilarang Impor Pemendag No. 19/2021 dan Pemendag No.20/2021, sehingga menghambat pelaku usaha dalam menjalankan bisnis, yang mengakibatkan perusahaan mengalami penurunan pada tingkat kepuasan pelanggan. Peluang usaha yang dapat dimanfaatkan untuk membuka jasa pelayanan administrasi dokumen ekspor impor dan membuat banyak pengusaha tertarik untuk menjalankan bisnis serupa. Usaha itu disebut PPJK (Pengusaha Pengurus Jasa Kepabeanan), yang dimana PPJK merupakan entitas bisnis yang menjalani pengurusan pemenuhan prinsip-prinsip pabean meliputi, administrasi.

Di masa pandemi dan juga era digitalisasi sangat memungkinkan dalam menjalankan proses administrasi secara online, bukan hanya untuk menjaga protokol kesehatan saja melainkan untuk mengefisienkan proses administrasi tersebut dengan menggunakan teknologi pendukung digital administrasi yang biasa disebut CEISA (*Custom Excise Information and Automation*), dimana beberapa prosesnya harus *input* data-datanya secara *online* dan setelah itu konfirmasi dari data-data tersebut juga bersifat *online*. Adapun beberapa proses juga masih dilakukan secara *offline* di lapangan.

Kepuasan pelanggan dapat tidak terpenuhi jika kita lihat berdasarkan faktor-faktor kepuasan pelanggan yang ada yaitu, pertama kualitas produk, beberapa dokumen yang diberikan memiliki banyak kendala seperti harus dilakukan perbaikan yang berulang kali karena harus menyesuaikan peraturan. Kedua kualitas pelayanan, dirasa menurun karena pelayanan yang diberikan tidak seefektif biasanya yang baik dan cepat selesai. Ketiga emosional, dalam hal ini emosional akan berkurang karena pelanggan yang merasakan bahwa regulasi ini membuat mereka harus mempertimbangkan kembali untuk melakukan kegiatan ekspor impor atau pengurangan jumlah jual atau beli dari biasanya. Keempat harga, harga yang mereka dapatkan dari para pengusaha untuk mengurus kewajiban kepabeanan bisa meningkat karena adanya penambahan penanganan untuk kasus yang dijalankan. Kelima biaya, biaya yang dikeluarkan bisa lebih besar karena adanya proses tambahan yang tidak bisa diselesaikan secara *online* dengan pihak pelabuhan.

## Tinjauan Pustaka

Kualitas merupakan suatu tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya. Tjiptono dalam (Afriliana, 2020:50) menerangkan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pelayanan memiliki arti suatu proses pemenuhan kebutuhan atau hal lain yang diperlukan orang lain yang bertujuan untuk membuat puas orang tersebut. Menurut Kotler dalam (Laksana, 2018:85) dalam (Wibowati 2021:6), pelayanan adalah semua tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dalam bentuk tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi, dapat disimpulkan pelayanan adalah sebuah aktivitas yang diberikan kepada orang lain dalam bentuk jasa yang dapat dimanfaatkan oleh banyak orang.

### a. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Barata (2014:30) dalam konsep pelayanan prima bukan lagi hal yang lumrah bagi semua orang, karena pada dasarnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pebisnis yang kemudian diikuti oleh instansi pemerintah dan juga organisasi-organisasi nirlaba. Sehingga dalam mengembangkan pola pelayanan prima agar timbul keberhasilan dibutuhkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Sikap), dan *Action* (Tindakan), serta ada beberapa konsep lainnya yang digunakan.

### b. Faktor-faktor Pelayanan Prima

Dalam mengembangkan konsep budaya pelayanan prima selain A3, Barata (2014:31) menyelaraskan faktor-faktor tersebut menjadi A6, yaitu:

#### 1) Kemampuan (*Ability*)

Merupakan pengetahuan dan keterampilan akan bidang yang ditekuni dalam pekerjaan, kemampuan dalam membangun komunikasi yang baik dengan mitra perusahaan, memberikan motivasi, dan keahlian dalam membina hubungan dengan pihak eksternal maupun internal perusahaan.

#### 2) Sikap (*Attitude*)

Sikap ini merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan secara menonjol di hadapan pelanggan. Sikap ini dilihat dari bagaimana cara kita dalam menghadapi masalah pelanggan, baik buruknya sikap ini tergantung seberapa besar emosional yang didapat dari pelanggan terhadap kita.

3) Penampilan (*Apperance*)

Penampilan ini merupakan penampilan seseorang yang bersifat fisik maupun non-fisik. Dari penampilan yang diperlihatkan dari orang lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah bentuk kepedulian kita terhadap pelanggan atas permasalahan dan keluhan yang dihadapi, dengan memberikan perhatian dalam bentuk pemahaman atas saran dan kritiknya dan juga perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

5) Tindakan (*Action*)

Ini adalah bentuk aksi langsung yang diberikan para staf kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan ini meliputi segala aktivitas yang berkaitan langsung dengan kegiatan nyata dalam melakukan pelayanan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Hal ini merupakan sikap kepedulian kita terhadap pelanggan dengan tindakan yang memberikan bentuk keberpihakan kita atas kepercayaan yang pelanggan berikan, Tujuannya agar meminimalisir atau terhindar dari kerugian dan juga rasa ketidakpuasan pelanggan.

**c. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merupakan perbandingan harapan konsumen dengan persepsi mereka tentang layanan yang diberikan oleh pemasok (Aregawi, 2018:96). Dalam menentukan dan mengukur kualitas pelayanan harus berdasarkan harapan-harapan konsumen atau pihak yang dilayani, semakin bagus respon yang diberikan konsumen, maka para pebisnis harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

Begitu pun menurut Lestari (2018:181) yang menerangkan bahwa “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima”. Jika produk atau jasa dianggap dapat memenuhi harapan mereka, maka kualitas pelayanan tersebut juga dianggap baik bagi mereka yang menerimanya.

*“The extent of discrepancy between customers' expectations or desires and their perceptions”*. Zeithaml et al dalam (Amalia dan Hidayat, 2018:239). Berarti kualitas pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka. *It is interpreted that the standard of service is that the magnitude of the difference between the expectations or desires of users and their level of perceptions.*

(Amalia dan Hidayat: 2018:239). Dimaknai bahwa standar pelayanan adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pengguna dengan tingkat persepsinya.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa besar dan seberapa jauh tingkat pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan, semakin bagus respon yang diberikan, artinya kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan tersebut sama-sama bagus, begitu juga sebaliknya. Sehingga dalam suatu perusahaan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal utama yang harus dijaga, agar pelanggan tetap tinggal.

#### **d. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan**

Lestari (2018:181) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang dikembangkan, yaitu:

##### 1) Keandalan

Hal ini mengacu pada kemampuan karyawan untuk memberikan layanan kepada pelanggan yang berkualitas dengan cepat, tepat, dan adil. Artinya, mereka dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

##### 2) Daya tanggap

Hal tersebut merupakan inisiatif para staf untuk membantu dan memberikan dukungan kepada pelanggannya dengan tanggap, sekaligus menjadi motivasi bagi para staf untuk menerapkan solusi atas permasalahan tersebut.

##### 3) Jaminan

Jaminan meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian kesopanan dan sifat bertanggungjawab yang dimiliki para staf, terhindar dari bahaya, risiko atau keraguan, yaitu mengenai pemahaman dari karyawan dalam menanggapi pertanyaan atau masalah dari pelanggan.

##### 4) Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

##### 5) Bukti Fisik

Penampilan fisik meliputi fasilitas fisik berupa perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.

#### e. Definisi Administrasi

Administrasi merupakan suatu kegiatan surat-menyurat atau kegiatan pencatatan yang berguna untuk memudahkan segala kegiatan baik formal maupun informal yang bersifat ketatausahaan. Sondang P. Siagian dalam (Pasolong, 2014:2) dalam Marliani (2019:18) mengartikan administrasi merupakan semua proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang dilandasi atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam Bahasa Belanda kata administrasi disebut “*administratie*”, yang artinya meliputi tata usaha, manajemen organisasi, dan manajemen sumber daya. Sehingga arti tersebut dapat menjadi definisi administrasi secara sempit, yang didalamnya terdapat kegiatan ketatausahaan. Dalam kegiatan ketatausahaan berhubungan dengan tulis-menulis, catat-mencatat, menggandakan, menyimpan, atau kata lainnya *clerical work*. Silalahi dalam (Marliani, 2019:17).

Diambil dari arti administrasi secara sempit, hal tersebut tidak jauh dari dokumen, yang dimana dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono dalam (Parmadi, 2018:38). Berasal dari bahasa Latin *documentum* yang artinya kertas atau dokumen resmi. Kata *documentum* diturunkan dari kata *docere* atau *docile* yang artinya untuk mengajar, sehingga Dokumen juga memiliki arti suatu bentuk informasi yang bisa berbentuk surat, rekaman ataupun video mengenai suatu peristiwa tertentu.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa administrasi memiliki peran yang begitu krusial bagi semua aktivitas perusahaan atau organisasi. Hal inilah yang menjadikan administrasi mempunyai peran yang sangat penting supaya perusahaan tetap berdiri dan terus berkembang. Administrasi juga dapat diartikan secara luas, yang mana administrasi adalah segala proses kerja sama antara beberapa orang dengan tujuan agar mendapatkan target dengan memanfaatkan sarana maupun prasarana tertentu yang memiliki daya guna.

Peristiwa yang terjadi pada kegiatan ekspor impor salah satunya menggunakan sarana maupun prasarana dalam kegiatan administrasinya guna mencapai tujuan bersama saat melakukan kegiatan ekspor impor, serta agar proses yang dijalankan dapat sesuai harapan atau target. Dimana mencakup pengurusan dokumen dan dalam dokumen tersebut tercatat informasi mengenai data-data barang, data eksportir, data importir, dan pihak lainnya yang bersangkutan dalam kegiatan ekspor impor.

#### **f. Persyaratan Administrasi**

Menurut Sutrisno (2018:7) menyebutkan persyaratan administrasi menjadi eksportir sebagai berikut:

- 1) Badan Hukum, dalam bentuk:
  - a) CV (*Commanditaire Vennotschap*)
  - b) PT (Perseroan Terbatas)
  - c) Persero (Perseroan Terbatas) d) Perum (Perusahaan Umum) e) Perjan (Perusahaan Jawatan) f) Koperasi
- 2) Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 3) Memiliki salah satu izin usaha dari pemerintah, , seperti:
  - a) SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), yang dikeluarkan Dinas Perdagangan. b) Surat Izin Industri dari Dinas Perindustrian.
  - c) PMDN (Izin Usaha Penanaman Modal Dalam Negeri) / PMA (Penanaman Modal Asing), yang dikeluarkan oleh BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal).
  - d) NIK (Nomor Induk Kepabeanan) atau disebut juga Nomor Registrasi Kepabeanan.

Jika eksportir sudah memenuhi persyaratan administrasi ekspor, para eksportir sudah bisa melakukan transaksi ekspor dimana saja, yang dimana di setiap transaksinya ditandai dengan adanya kontrak, baik kontrak penjualan maupun kontrak lainnya. Hal tersebut juga bisa digunakan importir dari dalam negeri, baik persyaratan administrasinya dan juga kontraknya.

#### **g. Definisi Ekspor**

Ekspor merupakan kegiatan transaksi yang dilakukan oleh satu negara dengan negara lainnya guna melakukan aktivitas jual dan beli barang yang memenuhi kriteria atau syarat kewajiban kepabeanan, salah satunya memenuhi kewajiban pungutan kepabeanan dan membuat pemberitahuan (Sutrisno, 2018:1). Ekspor menurut Undang-undang Kepabeanan 17 tahun 2006

Pasal 1 Ayat 14 tentang kepabeanan menyatakan bahwa ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari kawasan pabean.

Adapun beberapa pengertian ekspor lainnya menurut Sutedi(2014) dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia Pasal 1 Ayat 4, menyatakan bahwa “ekspor adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam ke luar wilayah pabean Indonesiadengan memenuhi ketentuan yang berlaku”.

Sehingga, ekspor dapat diartikan sebagai suatu kegiatan menjual dari luar dalam ke luar negeri, yang telah melewati kawasan pabean dengan ketentuan, peraturan, maupun syarat yang berlaku disetiap negara.

#### **h. Definisi Impor**

Impor merupakan kegiatan membeli barang dari luar negeri karena negaranya belum sanggup memproduksi sumber daya yang dibutuhkan. Arti impor merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021, impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Pemasukan barang atau jasa dari luar negeri atau daerah pabean untuk diedarkan ke dalam negeri atau daerah lalu lintas bebas. Untuk jasa yang diterima dari luar negeri, seperti asuransi, transportasi, tenaga asing diperhitungkan juga sebagai impor. Menurut Ibid., Departemen Perdagangan, hal.54 dalam (Sutedi, 2014:7) menyatakan bahwa “impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean”.

Maka dapat disimpulkan, impor merupakan kegiatan membeli atau memasukkan barang dari luar kawasan pabean dalam negeri ke dalam kawasan pabean dalam negeri.

#### **i. Jenis-jenis Dokumen Ekspor Impor**

Febriyanto (2020:6) dan Junaedy dan Kusrianto dalam (Sutrisno: 2018:18) menyebutkan dokumen ekspor impor terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

##### 1) Dokumen Penting

###### a) *Bill of Lading (B/L)*

Merupakan suatu dokumen tanda terima barang atau bukti bahwa barang sudah diterima oleh pengangkut, dan juga sebagai bukti kontrak pengangkutan melalui laut. Pihak- pihak yang tercantum dalam B/L antara lain, *Shipper* (Pemilik atau Penjual Barang), *Consignee* (Penerima atau Pembeli Barang), *Carrier*, (Pengangkutan atau Maskapai Pelayaran), *Notify Party* (Siapa saja yang ditetapkan dalam L/C (*Letter of Credit*)).

###### b) *Commercial Invoice*

Merupakan dokumen yang berisikan informasi mengenai rincian barang seperti, jumlah barang, harga barang satuan, dan total tagihan (harga) yang harus dibayarkan oleh importir atau pembeli atas barang yang dibeli.



c) *Packing List*

Dokumen ini merupakan suatu keterangan tentang uraian barang secara lengkap yang tertera pada *Commercial Invoice*. Dalam dokumen ini, diberikan informasi tambahan berupa jenis barang yang dikemas, berat bersih, berat kotor, dan lain-lain secara keseluruhan.

2) Dokumen Tambahan

a) *Certificate of Origin*

Ini adalah dokumen yang menerangkan asal barang, atau dari negara mana barang itu diekspor. Dokumen ini dikeluarkan Kanwil Departemen Perdagangan, Kantor Dagang, dan Bea Cukai. Fungsi adanya dokumen ini, agar barang tersebut dapat status legal di suatu negara saat barang itu masuk, dan juga diberlakukan tarif preferensi yang telah ditetapkan suatu negara yang sudah melakukan kerjasama internasional dalam perdagangan internasional.

b) *Insurance Policy*

Suatu bukti tertulis atau kontrak atas barang yang diangkut agar pihak asuransi menerima dan menanggung risiko atas barang yang dikirim, dengan adanya pembayaran premi asuransi atas nama yang bertanggung. Dokumen ini dikeluarkan oleh pihak perusahaan asuransi yang ditunjuk oleh eksportir maupun importir.

c) *Certificate of Analysis*

Dokumen yang memberikan keterangan bahwa barang yang dikirim oleh eksportir berupa bahan kimia atau obat-obatan, dan harus dilakukan pemeriksaan. Kandungan tersebut biasanya terdapat didalam kemasan produk dan dilakukan penelitian oleh badan tertentu.

d) *Certificate of Inspection*

Dokumen ini biasanya diterbitkan atas permintaan eksportir, yang berisikan keadaan barang seperti, mutu, jenis, harga barang.

e) *Manufacturer's Quality Certificate*

Dalam dokumen ini menyatakan bukti keaslian barang dan jaminan atas mutu barang. Biasanya dibuat oleh pabrik atau produsen yang membuat barang tersebut.

3) Dokumen Lainnya

Dokumen ini digunakan sebagai alat agar kegiatan pengiriman dan penerimaan barang dapat berjalan dengan lancar aman. Dokumen tersebut antara lain, *Delivery Order*, *Warehouse Receipt*, *Trust Receipt*, Surat Tugas, Surat Kuasa, dan sebagainya.

#### **j. Definisi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan merupakan rasa yang timbul akibat rasa senang akan kinerja seseorang yang sesuai dengan tujuan dan harapan yang diinginkan. Menurut Tjiptono dalam (Afrilliana, 2020:47) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

*“If experience of the service greatly exceeds the expectations clients had of the service then satisfaction will be high, and vice versa”* (Tomsah, 2021:450). Ini berarti kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan respons yang mereka terhadap layanan yang diberikan, semakin pelanggan jarang mengeluh, itu berarti kualitas pelayanan yang diberikan baik. Sebaliknya, jika pelanggan yang dilayani banyak memberikan protes dan mengeluh, maka pelayanan yang diberikan kurang optimal.

Sedangkan menurut Lupiyoadi dalam (Widyaningrum, 2020:6) menerangkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan”.

Dari pendapat yang dijelaskan, dapat kita simpulkan jika pelanggan merasa puas maka kemungkinan pelanggan ini akan bertahan dengan produk yang diproduksi dalam waktu lama. Begitu pula sebaliknya. Kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan yang juga berdampak pada tingkat penjualan.

#### **k. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lupiyoadi dalam (Rangkuti, 2017:311) dalam (Oktiani dan Setyorini, 2018:11) terdapat lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

##### **1) Kualitas Produk**

Produk yang digunakan dapat memberikan rasa puas setelah dilakukan evaluasi produk di akhir.

##### **2) Kualitas Pelayanan**

Perasaan puas yang diterima pelanggan terhadap baiknya layanan yang diberikan yang sesuai dengan harapan mereka.

##### **3) Emosional**

Pelanggan yang puas akan citra merek yang bagus dan dapat memberikan rasa kepercayaan diri pelanggan meningkat pada nilai sosial.

4) Harga

Harga cenderung lebih murah jika dibandingkan dengan kualitas atau produk yang sejenis.

5) Biaya

Pelanggan yang mendapatkan suatu produk tanpa adanya biaya tambahan yang dikeluarkan dan tidak membuang waktu.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data tetapi tidak sampai bertujuan untuk meluaskan kesimpulan yang berlaku untuk umum.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dibagimenjadi dua cara, yaitu:

**a. Studi Pustaka**

Pada studi pustaka, data yang diambil dengan cara membaca literatur, buku-buku, jurnal, catatan, transkrip, artikel, majalah, dan lain- lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Panjaitan(2016:274).

**b. Kuesioner**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Sugiyono (2017:142). Peneliti melakukan pengamatan di perusahaan terkait dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan di PT. ABC Jakarta Utara yang dijadikan sebagai respondendalam penelitian.

### **Skala Pengukuran Variabel**

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur panjang pendeknya interval dalam alat ukur yang dapat menghasilkan data kuantitatif. Dimana “skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentangfenomena sosial”. Sugiyono (2017:93). Dengan skala likert, variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dapatberupa pertanyaan atau pernyataan. Adapun pengukuran jawaban kuesioner menggunakan metode skala likert dengan ketentuan skor dari pernyataan *favourable* yang diberikan sebagai berikut. Azwar (2011):

**Tabel 1. Metode Skala Likert**

| <b>Point</b> | <b>Keterangan</b>   | <b>Skor</b> |
|--------------|---------------------|-------------|
| SS           | Sangat Setuju       | 4           |
| S            | Setuju              | 3           |
| TS           | Tidak Setuju        | 2           |
| STS          | Sangat Tidak Setuju | 1           |

### **Metode Analisis Data**

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab rumusan masalah tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa administrasi dokumen ekspor terhadap kepuasan pelanggan di PT. ABC Jakarta Utara, maka digunakan analisis regresi sederhana, karena kepuasan pelanggan yang menyeluruh dilihat dari seberapa jauh pelanggan pada umumnya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam statistik deskriptif dengan melakukan prediksi menggunakan analisis regresi untuk mencari kuatnya hubungan variabel dengan analisis korelasi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan dua rata-rata sampel atau populasi, signifikansinya tidak perlu diuji, karena tidak bertujuan untuk meluaskan kesimpulan untuk umum atau generalisasi. Sugiyono (2017:148).

Adapun analisis yang dilakukan menggunakan beberapa metode atau tahap, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Uji Instrumen**

“Uji instrumen ini merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang akan diteliti”. Sugiyono (2017:102). Uji instrumen ini juga digunakan untuk pengumpulan data penelitian yang menggunakan metode observasi berupa penyebaran angket atau kuesioner. Menurut Arikunto dalam (Yusup, 2018:17), benar tidaknya data tergantung pada baik tidaknya instrumen pengumpul data atau pengukur objek dari suatu variabel penelitian.

##### **a. Uji Validitas**

Pengujian yang bertujuan untuk menentukan apakah indikator yang digunakan mengukur apa yang mau diukur. Uji ini untuk membuktikan apakah suatu item pernyataan dalam suatu kuesioner itu sah atau tidak guna mengukur seberapa cermat suatu uji

melakukan fungsinya. Arikunto dalam (Yusup, 2018:17). Dalam mengukur kevaliditasannya, digunakan rumus *Person Product Moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Gambar 1. Rumus Person Product Moment

Kriteria yang digunakan dalam uji validitas sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka butir kuesioner yang dimaksud valid.
- 2) Apabila nilai  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka butir kuesioner yang dimaksud tidak valid.

Analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor total dengan jumlah skor faktor, jika hasilnya positif dan  $> 0.3$  maka construct tersebut kuat dan dinyatakan valid, sebaliknya jika hasilnya  $< 0.3$  maka construct tersebut harus diubah karena dinyatakan kurang kuat dan tidak valid. Sugiyono (2017:126).

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden yang artinya jika responden di *treatment* berulang kali maka jawaban dari responden tidak akan berubah secara ekstrim atau tetap konsisten. Sugiyono (2017:121).

Dalam penelitian kali ini digunakan uji reliabilitas *Alpha Cronbach*. Pengujian reliabilitas menggunakan uji *Alpha Cronbach* untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari 1 menurut Adam dan Prion dalam (Yusup, 2018:22).

Menurut Johar Arifin dalam (Budiarti, 2021:35) untuk mengukur reliabilitas dalam suatu pernyataan, dapat dilihat dengan kriteria sebagai berikut:

- 3) Jika nilai Alpha  $> 0.60$ , maka dikatakan reliabel.
- 4) Jika nilai Alpha  $< 0.60$ , maka dikatakan tidak reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pada uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan persamaan atau model regresi memiliki estimasi yang tepat, tidak bias, dan konsisten. (<https://accounting.binus.ac.id/> diakses pada tanggal 24-03-2022).

**a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. (<https://bbs.binus.ac.id/> diakses pada tanggal 24-03-2022).

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel autonomous atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar blunder besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t- hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan straight antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. (<https://bbs.binus.ac.id/> diakses pada tanggal 24-03-2022).

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi tidak nyamanan varian dari lingering dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan remaining blunder yaitu ZPRED.

Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. (<https://bbs.binus.ac.id/> diakses pada tanggal 24-03-2022).

#### d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dapat muncul karena observasi yang terstruktur sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul karena remaining tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya.

Untuk model regresi yang baik adalah pada model regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan uji Run Test. (<https://bbs.binus.ac.id/> diakses pada tanggal 24-03-2022). Dari beberapa uji yang peneliti jelaskan diatas, penelitian kali ini menggunakan uji normalitas, karena dalam penelitian kuantitatif membutuhkan persyaratan bahwa data berdistribusi normal, sehingga dibutuhkan untuk melakukan uji normalitas. Sinambela dalam (Budiarti, 2021).

Dalam penelitian kali ini uji normalitas yang digunakan yaitu dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1)  $p < 0,05$  distribusi data tidak normal.
- 2)  $p \geq 0,05$  distribusi data normal.

### 3. Persamaan Regresi Linier

#### a. Regresi Linier Sederhana

Uji ini untuk menggambarkan dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). (Yuliara, 2016:2) Maka digunakan rumus persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan. X = Kualitas Pelayanan.

a = Variabel konstanta (nilai dari Y apabila X = 0).

b = Koefisien arah regresi linier (berpengaruh negatif atau positif).

Dimana harga a dan b sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \quad b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Gambar 2. Rumus Regresi Linier Sederhana

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah pengujian variabel independen terhadap variabel dependen suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan. Dengan pengujian data hipotesis dapat diuji dengan metode statistik untuk dibuktikan data ini signifikan.

##### a. Uji Koefisien Determinasi

Dikutip dari (<https://accounting.binus.ac.id/> diakses pada 24-03- 2022) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi terikat dengan variabel bebas. Pada koefisien determinasi akan dapat menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai  $R^2$  kecil maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabelnya konstan terhadap variabel terikat, maka semakin besar sumbangannya terhadap variabel terikat. Kriteria dalam koefisien determinasi sebagai berikut:

- 1) Jika nilai koefisien determinasi = 0, maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai koefisien determinasi = 1, maka ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 3) Jika nilai koefisien determinasi berada pada angka di antara 0 – 1, maka ada pengaruh yang besar antara variabel independen dengan variabel dependen.

##### b. Uji Koefisien Korelasi

Uji ini berfungsi untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika nilai korelasi (R) yang didapatkan antara -1.00 sampai +1.00 maka dapat dikatakan hubungan linier antara variabel independen dengan variabel dependen semakin kuat dan negatif., begitu pun sebaliknya. Cahyaning (2017:5)

##### c. Uji Parsial (t-Test)

Dilakukan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya. Munawaroh, dkk (2015:195)

Pengujian ini dilakukan melalui SPSS dengan pengambilan keputusan atau kriteria yang ditetapkan sebagai berikut:



- 1) Jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel independen.
- 2) Jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel independen.

### Hasil dan Pembahasan

Penyajian data adalah berupa hasil jawaban kuesioner yang terdiri dari data pribadi responden penelitian yang telah disebarkan kepada responden penelitian yang berjumlah 50 yang diolah menggunakan program SPSS 25. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan PT ABC di Jakarta Utara.

#### 1) Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan  $r$  tabel pada  $\alpha = 0.05$  adalah sebesar  $n = 0.279$  dengan jumlah responden 50 orang.

#### a) Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Validitas |
|------------|----------|---------|-----------|
| Butir 1    | 0.711    | 0.279   | Valid     |
| Butir 2    | 0.763    |         | Valid     |
| Butir 3    | 0.739    |         | Valid     |
| Butir 4    | 0.796    |         | Valid     |
| Butir 5    | 0.739    |         | Valid     |
| Butir 6    | 0.549    |         | Valid     |
| Butir 7    | 0.401    |         | Valid     |
| Butir 8    | 0.699    |         | Valid     |
| Butir 9    | 0.735    |         | Valid     |
| Butir 10   | 0.651    |         | Valid     |
| Butir 11   | 0.646    |         | Valid     |
| Butir 12   | 0.592    |         | Valid     |
| Butir 13   | 0.573    |         | Valid     |
| Butir 14   | 0.694    |         | Valid     |

|          |       |  |       |
|----------|-------|--|-------|
| Butir 15 | 0.617 |  | Valid |
| Butir 16 | 0.800 |  | Valid |
| Butir 17 | 0.623 |  | Valid |
| Butir 18 | 0.796 |  | Valid |
| Butir 19 | 0.554 |  | Valid |
| Butir 20 | 0.660 |  | Valid |
| Butir 21 | 0.700 |  | Valid |
| Butir 22 | 0.682 |  | Valid |
| Butir 23 | 0.741 |  | Valid |
| Butir 24 | 0.724 |  | Valid |
| Butir 25 | 0.718 |  | Valid |
| Butir 26 | 0.692 |  | Valid |
| Butir 27 | 0.763 |  | Valid |
| Butir 28 | 0.758 |  | Valid |
| Butir 29 | 0.692 |  | Valid |
| Butir 30 | 0.743 |  | Valid |

*Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)*

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diartikan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas

Pelayanan telah valid.

#### b) Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Validitas |
|------------|----------|---------|-----------|
| Butir 1    | 0.780    | 0.279   | Valid     |
| Butir 2    | 0.679    |         | Valid     |
| Butir 3    | 0.629    |         | Valid     |
| Butir 4    | 0.681    |         | Valid     |
| Butir 5    | 0.746    |         | Valid     |
| Butir 6    | 0.724    |         | Valid     |
| Butir 7    | 0.613    |         | Valid     |

|          |       |  |       |
|----------|-------|--|-------|
| Butir 8  | 0.679 |  | Valid |
| Butir 9  | 0.689 |  | Valid |
| Butir 10 | 0.584 |  | Valid |
| Butir 11 | 0.634 |  | Valid |
| Butir 12 | 0.786 |  | Valid |
| Butir 13 | 0.725 |  | Valid |
| Butir 14 | 0.711 |  | Valid |
| Butir 15 | 0.679 |  | Valid |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diartikan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel

Kepuasan Pelanggan telah valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila jumlah nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60.

Dari masing-masing instrumen untuk melihat reliabilitasnya dapat menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,961             | 30         |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel 4.52 diatas, dapat dilihat bahwa nilai r alpha sebesar 0.961, maka dapat dinyatakan nilai alpha positif dan lebih besar dari 0.60 ( $0.961 > 0.60$ ) sehingga seluruh item pernyataan Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach h's           |            |
| Alpha                  | N of Items |
| ,926                   | 15         |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel 5. diatas, dapat dilihat bahwa nilai r alpha sebesar 0.926, maka dapat dinyatakan nilai alpha positif dan lebih besar dari 0.60 ( $0.926 > 0.60$ ) sehingga seluruh item pernyataan Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

**b. Uji Asumsi Klasik**

1) **Uji Normalitas**

a) **Uji Kolmogorov-Smirnov**

Uji normalitas yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu uji Kolmogorov- Smirnov. Dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 50                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 3,92174459              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,123                    |
|                                  | Positive       | ,123                    |
|                                  | Negative       | -,055                   |
| Test Statistic                   |                | ,123                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,057 <sup>c</sup>       |

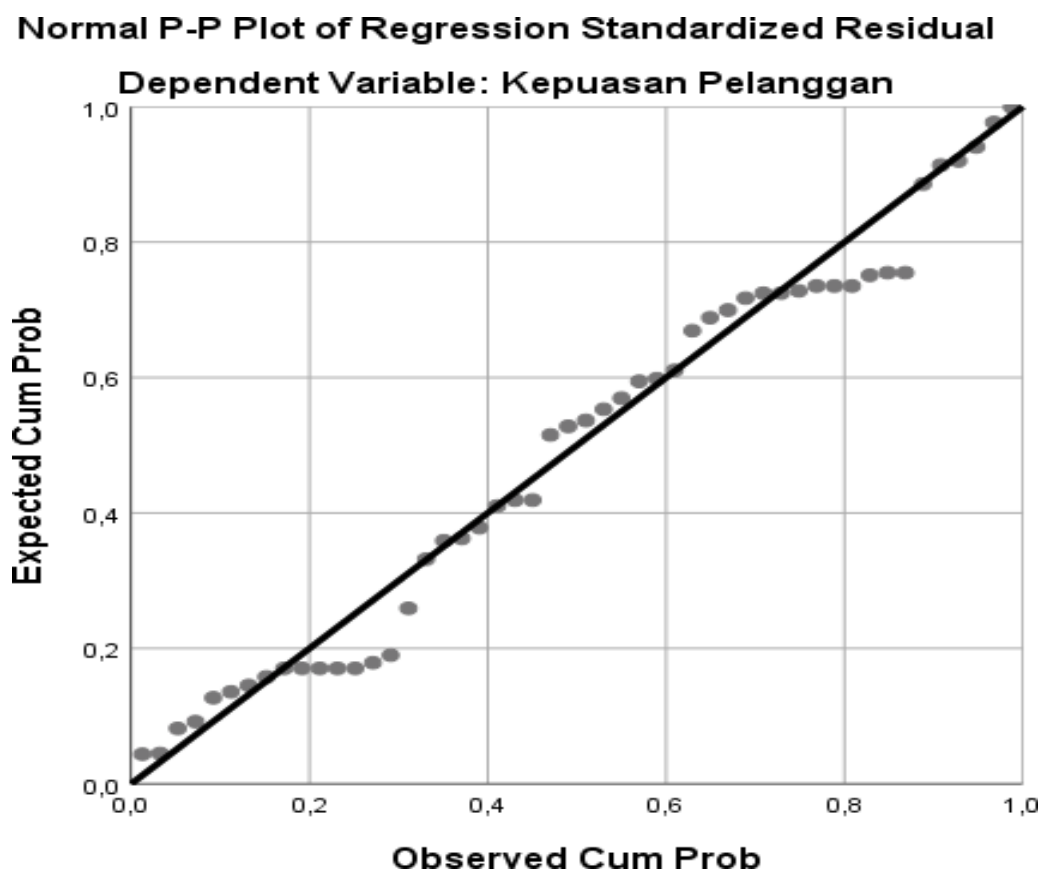
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel 6. diatas menyatakan bahwa data terdistribusi secara normal, dengan melihat nilai asumsi signifikansi sebesar  $0.057 > 0.05$ . Selain menggunakan uji kolmogorov-smirnov, peneliti juga menggunakan pendekatan analisa grafik *normal probability plot*.

b) **Grafik Normal Probability Plot**

**Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot**



Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Pada gambar 3. diatas, dapat diketahui bahwa grafik *normal probability plot* menunjukkan data terdistribusi normal, dengan dilihat dari penyebaran data di sekitar garis diagonal dan searah dengan garis diagonal.

c. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

|       |                    | Coefficients <sup>a</sup>   |       |                           |       |      |                               |             |
|-------|--------------------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|------|-------------------------------|-------------|
|       |                    | Unstandardized Coefficients |       | Standardized Coefficients | t     | Sig. | .0% Confidence Interval for B |             |
| Model | B                  | Std. Error                  | Beta  |                           |       |      | Lower Bound                   | Upper Bound |
| 1     | (Constant)         | 22,559                      | 4,537 |                           | 4,973 | ,000 | 13,438                        | 31,681      |
|       | Kualitas Pelayanan | ,291                        | ,045  | ,685                      | 6,517 | ,000 | ,201                          | ,381        |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel 7. diatas dengan persamaan regresi sebagai berikut  $Y = 22.559 + 0.291 X$ . Dari hasil persamaan regresilinier sederhana tersebut dapat diketahui: Konstanta (a) = 22.559, jika X (Kualitas Pelayanan) dianggap konstan atau sama dengan nol (0), maka Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 22.559. Koefisien (b) = 0.291, jika kualitas pelayanan naik, maka kepuasan pelanggan naik sebesar 0.291. Dengan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

**d. Uji Hipotesis**

**1) Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,685 | ,469     | ,458              | 3,962                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Dari tabel 8. diatas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kualitas pelayanan dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan sebesar 46.9% dan sisanya sebesar 53,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model yang diteliti dalam penelitian ini.

**2) Uji Koefisien Korelasi**

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Korelasi**

**Correlations**

|                    |                     | Kualitas Kepuasan Pelayanan Pelanggan |        |
|--------------------|---------------------|---------------------------------------|--------|
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | 1                                     | ,685** |
|                    | Sig. (2-tailed)     |                                       | ,000   |
|                    | N                   | 50                                    | 50     |
| Kepuasan Pelanggan | Pearson Correlation | ,685**                                | 1      |
|                    | Sig. (2-tailed)     | ,000                                  |        |
|                    | N                   | 50                                    | 50     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel 9. dapat diketahui nilai signifikansi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki korelasi dengan melihat nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Korelasi tersebut dikatakan positif dan kuat dengan melihat nilai *person correlation* sebesar 0.685 berada diantara 0.60-0.799 mendekati angka 1.

3) **Uji Parsial (t-Test)**

**Tabel 10. Hasil Uji Parsial (t-Test) Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients | B      | Std. Error | Standardized Coefficients | Beta | t     | Sig. | 90% Confidence Interval for B |             |
|-------|-----------------------------|--------|------------|---------------------------|------|-------|------|-------------------------------|-------------|
|       |                             |        |            |                           |      |       |      | Lower Bound                   | Upper Bound |
| 1     | (Constant)                  | 22,559 | 4,537      |                           |      | 4,973 | ,000 | 13,438                        | 31,681      |
|       | Kualitas Pelayanan          | ,291   | ,045       | ,685                      |      | 6,517 | ,000 | ,201                          | ,381        |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Dari tabel 10. diatas dapat diketahui sebagai berikut:  $t_{tabel} = t_{0.05.50} = 2.009$   $t_{hitung} = 6.517$

Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dengan perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $6.517 > 2.009$ . Maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.



## Pembahasan

Kesuksesan suatu perusahaan dapat dilihat dari berbagai sumber, salah satunya dengan sumber daya manusia. Perusahaan mempunyai banyak tantangan dan juga tuntutan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para pelanggan. Perusahaan bukan hanya mementingkan kepuasan pelanggannya tetapi juga mementingkan proses dalam mengembangkan sumber daya manusianya yang akan menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan persepsi atau kemauan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari pencapaian karyawan dalam memberikan pelayanan. Pencapaian tersebut dikatakan baik sehingga tingkat kepuasan pelanggan tersebut terwujud dengan sesuai harapan. Kinerja karyawan merupakan bentuk atas pekerjaan yang dihasilkan. Kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan akan tercatat setiap periode sehingga tingkat ketercapaian kinerja perusahaan akan dapat dievaluasi setiap periode dengan baik.

Dari penelitian dan hasil uji analisis yang didapat tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi dokumen ekspor impor terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui hasil uji-t yang terdapat pada tabel 4.58 dengan hasil variabel kualitas pelayanan thitung sebesar 6.517 dengan nilai ttabel  $\alpha = 5\%$  sebesar 2.009 serta dengan nilai signifikansi sebesar

$0.000 < 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang mana variabel

kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Trans Exis Jaya. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyanti, dkk (2017) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang),” menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif. Hubungan keduanya kuat dengan melihat nilai *person correlation* sebesar 0.685 mendekati angka 1. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sintya, dkk (2018) dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go- Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado,” menyatakan bahwa artinya hubungan antara variabel X (Harga dan Kualitas Layanan terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dalam kategori kuat. Hal ini dikarenakan pemberian pelayanan atau kualitas pelayanan dalam meningkatkan dan mengembangkan perusahaan sudah sesuai dengan persepsi dan

kemauan pelanggan dan dijalankan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diberikan serta kepuasan dapat tercapai dan dirasakan dengan baik oleh setiap individu atau pelanggan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, maka pada bagian ini peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai penelitian peneliti dengan judul “Kualitas Pelayanan : Administrasi Dokumen Eksport Import Terhadap Kepuasan Pelanggan” sebagai suatu studi kasus. Pada hasil uji-t pada penelitian ini menunjukkan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel sebesar  $(6.517 > 2.009)$ , maka berarti nilai hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai thitung menunjukkan hasil positif berarti setiap variabel pada penelitian ini memiliki pengaruh yang positif, dengan arti apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan pelanggan juga baik.

Hasil pada uji koefisien korelasi menunjukkan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , yang artinya kedua variabel memiliki korelasi satu sama lain. Dilihat dari nilai *person correlation* sebesar

0.685 yang berarti korelasi tersebut positif dan kuat.

Hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0.469 menunjukkan kualitas pelayanan (X) menjelaskan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 46,9% dan sisanya sebesar 53,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model yang diteliti dalam penelitian ini. Maka perusahaan perlu memperhatikan dan menekankan keandalan dan daya tanggap karyawan agar lebih paham dan profesional dalam memberikan pelayanan, serta emosional dalam membangun komunikasi kepada pelanggan agar perusahaan mampu mencapai tujuan.

### **Daftar Pustaka**

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan SDM*, 47.
- Aregawi, T. (2018). Insured's Perceived Service Quality Dimensions. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 95-100.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Barata, A. A. (2014). *Dasar-dasar Pelayanan Prima (1ed.)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Budiarti, F. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura Solusi.
- Cahyaning, C. (2017). Analisis Korelasi untuk Mengetahui Keeratan Hubungan antara Keaktifan Mahasiswa dengan Hasil Belajar Akhir. *Jurnal of Information and Computer Technology Education*.
- Febriyanto, G. (2020). Pelaksanaan Prosedur Administrasi Dokumen Ekspor dan Impor PT. Pusaka Lintas Samudera Surabaya.
- Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Method). Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Hidayat, R. A. (2019). Relationship between Food Quality, Service Quality, E-Wom, and Revisit Intention in Vegetarian Restaurant Yogyakarta. *International Jurnal Science and Research (IJSR)*, 239.
- Kusrianto, A. J. (2014). *Buku Pintar Ekspor Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosio e-Kons*.
- Lumintang Intan Sintya, S. L. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi GO-JEK Online Pada FEB UNSRAT Manado. *Jurnal EMBA*, 1778-1787.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dari Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 18. <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1743>
- Meiryani. (2021). Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linier. [accounting.binus.ac.id](https://accounting.binus.ac.id). From (<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>) diakses 24 Maret 2022
- Meiryani. (2021). Memahami Uji t Dalam Regresi Linier accounting. Binus. Ac.id. From (<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>) diakses 24 Maret 2022
- Munawaroh, D. Y. (2015). Analisis Regresi Variabel Mediasi dengan Metode Kausal Step (Studi Kasus: Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Perkapira di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2011-2013. *Jurnal Eksponensial*, 195.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11, 265-289.
- Parmadi, A. N. (2018). Implementasi Kebijakan Program Rumah Bersubsidi Di Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*.

- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta. Pusat: Lentera Ilmu Cendekia.
- Putri Apriyanti, D. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 159- 166.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Riyasa, N. N. (2007).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica* , 2.
- Selvy Normasari, S. K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-9.
- Setyorini, N. O. (2018). Service Quality Dan Customer Satisfaction Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Jaya Motor Bekasi. *Jurnal Widya Cipta*. Supranto, J. (2014). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Vol.26)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2014). *Hukum Ekspor*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar SwadayaGrup). Sutrisno, N. (2018). *Ekspor Impor Pendekatan Praktek dan Teori*. Jakarta
- Tomsah, N. M. (2021). Assessment of Customer Satisfaction and Service. *Internasional Journal of Science and Research (IJSR)* , 450-453.
- Wahyuni, N. (2014). Uji Validitas dan Reliabilitas. [qmc.binus.ac.id](https://qmc.binus.ac.id). From (<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>) diakses pada 06 Desember 2021.
- Wibowati, J. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 99.
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*.
- Yuliara, I. M. (2016). *Regresi Linier Sederhana*. Fisika, 2.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 17-23.