



## Pengaruh Pelayanan dan Sarana Penunjang Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal yang Diageni PT. Andhika Lines Cabang Merak.

Zulnasri, Panderaja Sijabat, Tri Indah Corriyah Putri  
Prodi KALK

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta  
Jl. Marunda Makmur No.1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

disubmit pada :19/2/21 direvisi pada : 23/4/21 diterima pada :28/5/21

### Abstrak

PT. Andhika Lines cabang Merak salah satu perusahaan pelayaran jasa keagenan kapal, tugas dan fungsi sebagai agen adalah mengurus kegiatan operasional kedatangan dan keberangkatan kapal (clearance in dan clearance out), penyandaran kapal dan mengurus dokumen bongkar-muat, dokumen awak kapal dan juga mengurus kebutuhan kapal lainnya, seperti pengisian bahan bakar minyak dan pengisian air tawar di pelabuhan Merak. Dengan banyaknya kegiatan yang akan dikerjakan, namun staf pengelola semua kegiatan hanya 5 orang. Setelah dicermati antara jumlah karyawan (staf) dengan bobot pekerjaan yang harus dilakukan tidaklah seimbang, sebagai contoh adanya pekerjaan keagenan yang tertunda penyelesaiannya. Faktor lainnya yang menyebabkan terhambatnya pelayanan kapal adalah sarana yang kurang memadai sehingga menghambat aktifitas kerja para karyawan. Misalnya jumlah kendaraan yang kurang memadai, ruang kerja kurang nyaman dan peralatan kerja tidak lengkap, semua itu berdampak terhadap jumlah kedatangan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut dipandang dilakukan penelitian tentang upaya yang harus dilakukan agar perusahaan lebih dapat meningkatkan pendapatannya. Untuk memecahkan persoalan tersebut, hasil penelitian dibahas dengan metode deskriptif kuantitatif (menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (correlational research). Dengan demikian permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut ; Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal. Seberapa besar pengaruh sarana penunjang kegiatan keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal. Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal dan sarana penunjangnya secara bersama-sama terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS, didapat hasilnya sebagai berikut : Pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kunjungan kapal sebesar 97,4 % (sangat signifikan). Pengaruh sarana penunjang terhadap kunjungan kapal sebesar 97,2 % (sangat signifikan) Besarnya pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal dan pengaruh sarana penunjang secara bersamaan terhadap kunjungan kapal yaitu sebesar 98,1 % (sangat signifikan). Jadi agar kunjungan kapal di PT. Andhika Lines Cabang Merak dapat meningkat sesuai target, maka pihak manajemen PT. Andhika Lines Cabang Merak harus memperbaiki sistem pelayanan dan pembaharuan sarana penunjang sesuai kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Sarana Penunjang, Kunjungan Kapal  
Permalink DOI :

### 1. PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan suatu simpul sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda angkutan, maka pelabuhan harus disambung dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, antara lain tempat yang aman untuk berlabuhnya kapal pelayaran kapal selama berlabuh dan ketika

akan melanjutkan pelayaran, jasa terminal untuk muatan dalam proses peralihan dari kapal ke angkutan darat (truk, kereta api).

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukanlah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran alat pelayaran muatan. Dengan pertimbangan biaya transportasi dalam mengirim muatan, maka para pelaku usaha di berbagai negara cenderung memilih moda

transportasi laut dalam mengangkut muatan dalam jumlah banyak. Dengan semakin pesatnya kunjungan kapal di pelabuhan Indonesia, maka diperlukanlah perusahaan jasa keagenan kapal yang memiliki kemampuan yang maksimal dalam pelayanan jasa di pelabuhan. Keagenan adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam menyelesaikan kepentingan kegiatan kapal yang diageni selama berada di pelabuhan.

PT. Andhika Lines cabang Merak adalah salah satu perusahaan pelayaran jasa keagenan kapal yang didirikan pada tanggal 30 September 2010 dari Notaris Syarifah Choizie, SH, MH. . PT. Andhika Lines cabang Merak melayani segala kebutuhan kapal selama berlayar di wilayah Indonesia termasuk singgah di Pelabuhan Merak. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan ini adalah pelayanan pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, pengurusan dokumen bongkar dan muat, pengurusan awak kapal dan juga pengurusan segala kebutuhan kapal itu sendiri, seperti pengisian bahan bakar minyak dan pengisian air tawar.

Dalam setiap pelayanan jasa yang ditawarkan perusahaan harus dilakukan secara cepat dan tepat karena segala penanganan terhadap kebutuhan kapal yang terkait dengannya membutuhkan pergerakan operasional yang fleksibel. Hal ini dilakukan agar jumlah kedatangan kapal yang masuk ke perusahaan tersebut dapat meningkat setiap tahunnya.

PT. Andhika Lines cabang Merak memiliki sistem manajemen operasional yang cukup baik dalam merencanakan suatu konsep untuk meningkatkan jumlah pengguna jasa didalam bisnis pelayaran dengan harapan dapat menjalin suatu hubungan kerja sama dengan pemilik kapal atau shipowner di seluruh Indonesia apabila kapalnya singgah di pelabuhan Merak.

#### Tujuan dan Manfaat Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal.
- b. Untuk mengetahui apakah sarana penunjang kegiatan pada pelayanan jasa

berpengaruh pada jumlah kunjungan kapal.

##### 2. Manfaat Penelitian

###### a. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sumber informasi.

###### b. Aspek Praktis

Perusahaan diharapkan dapat menjadi pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal.

## 2. METODE

### 2.1. Deskripsi Data

#### a. *Pelayanan $x_1$*

Pengertian pelayanan oleh Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

#### b. *Sarana Penunjang $x_2$*

Menurut Moenir (2010:119) sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

#### c. *Kunjungan Kapal*

Menurut Mengutip dari sebuah situs internet <https://www.kamusbesar.com> menyatakan bahwa Kunjungan Kapal adalah kapal yang datang di pelabuhan baik untuk berlabuh di perairan maupun bersandar di dermaga. Adapun dalam konteks penulisan skripsi ini, penulis mengambil pendapat tentang definisi kunjungan kapal yaitu jumlah kedatangan kapal (*ship's call*) dalam jangka waktu tertentu yang diageni oleh perusahaan.

### 2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada saat penulis melaksanakan Praktek Darat di PT. Andhika Lines cabang Merak, mulai tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan tanggal 30 Juli 2019

### 2.3 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di PT. Andhika Lines cabang Merak, Jl. Arga

Bromo Blok B-6 No.12A Komp. Arga Bajapura , Cilegon, Banten.

## 2.4 Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan data kuantitatif. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dan dianalisis berupa meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dan definisi-definisi pengertian dari referensi buku-buku di perpustakaan, dll dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis mengumpulkan data serta keterangan yang diperlukan guna melengkapi materi penelitian ini dengan menggunakan “Riset Lapangan” dan “Riset Kepustakaan”. Penelitian lapangan merupakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan melalui pengamatan dan wawancara secara langsung serta pengambilan data-data primer mengenai perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak dan Penelitian Kepustakaan merupakan penelitian untuk memperoleh data primer yaitu data-data yang didapat dari membaca buku-buku literatur maupun artikel yang berkaitan dengan pelayanan dan sarana penunjang. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang akan dibahas serta memperoleh konsep yang diperlukan dalam pembahasan. Dalam penelitian lapangan ini menggunakan teknik sebagai berikut.

### a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana penelitian mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengar, merasakan dan kemudian dicatat secara subyektif. (Gulo, 2002 : 116).

Pada teknik ini, penulis menggunakan penelitian dengan secara langsung dengan mendatangi tempat yang diteliti. Dalam observasi ini peneliti melihat secara langsung di PT. Andhika Lines cabang Merak. Dimana dalam seksi pengamatan, penulis mengamati Pengaruh Pelayanan dan Sarana Penunjang (Tugas Pokok dan Fungsi) Terhadap Kunjungan Kapal.

### b. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2011:199-203) kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya. Dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden.

## 2.6 Subjek Penelitian

Populasi merupakan wilayah atau tempat yang menjadi sumber penelitian. Hal tersebut di perkuat oleh pendapat Sugiyono (2017:80), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sugiyono (2017:81) yang menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam hal ini, populasi yang diambil oleh penulis dalam penyusunan penelitian ini yaitu adalah seluruh karyawan pada PT. Andhika Lines cabang Merak yaitu sebanyak 20 orang..

## 2.7 HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik-karakteristik dari karyawan yang terpilih menjadi responden berkaitan dengan objek penelitian. Penggolongan terhadap karyawan didasarkan pada masa kerja, dan tingkat pendidikan. Dari penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel masing-masing berikut ini:

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	16	80 %
Perempuan	4	20%
Total	20	100%

Sumber: PT. Andhika Lines cabang Merak

Tabel 4.1 dalam penelitian responden menggambarkan bahwa dalam penelitian responden menunjukkan jumlah karyawan laki-laki berjumlah 16 orang (80%) dan jumlah karyawan perempuan berjumlah 4 orang (20%). Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan PT. Andhika Lines cabang Merak rata-rata adalah laki-laki.

### b. Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

Usia	Jumlah Responden	Persentase
<20 Tahun	-	-
20-30 Tahun	3	15%
31-40 Tahun	6	30%
41-50 Tahun	11	55%
>50 Tahun	-	-
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber: PT. Andhika Lines cabang Merak. Data diolah

Tabel 4.2 dalam penelitian responden berdasarkan usia <20 tahun tidak ada, usia 20-30 tahun berjumlah 3 orang (15%), usia 31-40 tahun berjumlah 6 orang (30%), usia 41-50 tahun berjumlah 11 orang (55%), dan tidak ada usia >50 tahun. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. Andhika Lines cabang Merak adalah usia 41-50 tahun.

**Tabel 4.3**

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
D3	4	20%
D4	7	35%
S1	9	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber: PT. Andhika Lines cabang Merak. Data diolah

Tabel 4.3 dalam penelitian responden berdasarkan pendidikan terakhir D3 berjumlah 4 orang (20%), pendidikan terakhir berjumlah 7 orang (35%), dan pendidikan terakhir S1 berjumlah 9 orang (45%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan PT. Andhika Lines cabang Merak berpendidikan terakhir S1.

## 2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### a. Uji Validitas (Test of Validity)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Pengujian validitas tiap

butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan masing-masing skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir dan nilainya dapat dilihat pada hasil pengolahan menggunakan program SPSS 24.0 pada tabel item total statistic di kolom *corrected item-total correlation*.

**Tabel 4.4**  
**Validitas Item**

No	Variabel	Jumlah Item	Valid Item	Keterangan
1	Pelayanan (X <sub>1</sub> )	17	15	<b>Valid</b>
2	Sarana Penunjang (X <sub>2</sub> )	10	15	<b>Valid</b>
3	Kunjungan Kapal (Y)	6	15	<b>Valid</b>

Sumber: Data primer diolah

### a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas ( $r_{\alpha}$ ) terhadap kedua instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	N	N of Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Pelayanan (X <sub>1</sub> )	17	17	<b>0,963</b>	<b>Reliabel/Tinggi</b>
2	Sarana Penunjang (X <sub>2</sub> )	10	10	<b>0,948</b>	<b>Reliabel/Tinggi</b>
3	Kunjungan Kapal (Y)	6	6	<b>0,903</b>	<b>Reliabel/Tinggi</b>

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji reliabilitas di atas, nilai alpha cronbach untuk pelayanan (X1) adalah 0,963, sarana penunjang (X2) adalah 0,948 dan kunjungan kapal (Y) adalah 0,9303. Hal ini berarti bahwa pertanyaan untuk seluruh item pertanyaan adalah reliabel/tinggi untuk pelayanan (X1), sarana penunjang (X2) dan untuk variabel kunjungan kapal (Y) seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012 : 177), Uji Reliabilitas Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi di bawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

### b. Uji normalitas

Adapun hasil uji normalitas dengan menggunakan *software SPSS 24.0* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

#### Hasil Uji Normalitas (*Kolmogrov- Smirnov test*)

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		20
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	,45392710
Most	Absolute	,129
Extreme	Positive	,098
Differences	Negative	-,129
Test Statistic		,129
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Pada pengujian normalitas mengenai pengaruh pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal diketahui bahwa nilai unstandardized residual pada uji test Kolmogorov smirnov menunjukan nilai sebesar 0,2 atau lebih besar dari alpha 5% ( $KS > 0.05$ ). Maka berdasarkan hal ini dapat dinyatakan bahwa data lolos uji normalitas atau data dinyatakan memiliki distribusi data yang normal.

### b. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF dari variabel bebas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas tidak memiliki gejala multikolinieritas.

Hasilnya ditunjukkan oleh tabel di bawah ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinieritas (*Tolerance & VIF*)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	2,425	2,997				,809
Pelayanan	,089	,076	,086	3,160	,004	,497	2,013
Sarana Penunjang	,899	,072	,914	12,425	,000	,497	2,013

a. Dependent Variable: MEAN\_Y

Dari hasil pengujian tabel di atas, dapat dilihat bahwa angka nilai VIF  $2,013 < 10$ , dan nilai Tolerance  $0,497 > 0,1$  ini artinya data lolos uji multikolinieritas. Ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel independen dalam penelitian.

### c. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil dari uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*, di tunjukkan sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
		1 (Constant)	1,730	0,456	
Pelayanan	-0,022	0,034	-0,703		0,651
Sarana Penunjang	-0,006	0,056	0,111		0,102

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data diolah Program SPSS

Hasil uji t dapat dilihat bahwa tidak ada variabel terikat yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel bebas di AbsUt. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi pada tiap-tiap variabel terikat seluruhnya diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	203,835	2	101,918	442,560	,000 <sup>b</sup>
Residual	3,915	17	0,230		
Total	207,750	19			

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sarana Penunjang  
mengandung adanya heteroskedastisitas.

## A. ANALISIS DATA

### 1. Uji Regresi Berganda

Perhitungan korelasi hubungan antara variabel  $X_1$ , variabel  $X_2$  dan variabel  $Y$ . Untuk memastikan apakah ketiga variabel tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat di uji dengan analisis statistik.

Dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal di PT. Andhika Lines cabang Merak, selanjutnya seluruh data yang telah lolos

uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) uji validitas dan reliabilitas, akan dilakukan pengujian pada uji regresi berganda, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9

### Hasil Uji Regresi Berganda $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$

#### 2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya persentase hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Angka koefisien

determinasi dilihat dari hasil perhitungan SPSS dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.10

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,030	0,927		-1,111	0,282
	Pelayanan	0,199	0,068	0,537	2,911	0,010
	Sarana penunjang	0,281	0,113	0,458	2,483	0,024

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal (Y)

Sumber: Data SPSS diolah

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh  $a$  sebesar - 1,030;  $b_1$  sebesar 0,199 dan  $b_2$  sebesar 0,281 bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:  $\hat{Y} = 1,030 + 0,199X_1 + 0,281X_2$

- 1) Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh pelayanan terhadap kunjungan kapal adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai  $b_1$  dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,199 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan pelayanan 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kunjungan kapal sebesar 0,199 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika pelayanan mengalami penurunan 1 satuan maka kunjungan kapal akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,199 satuan.
- 2) Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh sarana penunjang terhadap kunjungan kapal adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai  $b_2$  dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,281 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan sarana penunjang 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kunjungan kapal sebesar 0,281 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika sarana penunjang mengalami penurunan 1 satuan maka kunjungan kapal akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,281 satuan.
- 3) Dan nilai konstanta  $a$  (*intercept*) adalah sebesar 1,030 berarti jika variabel pelayanan dan sarana penunjang bernilai nol, maka kunjungan kapal akan bernilai sebesar 1,030. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanpa ada variabel pelayanan dan sarana penunjang kerja maka kunjungan

## Koefisien Determinasi $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,991 <sup>a</sup>	0,981	,979	0,480

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sarana Penunjang

Sumber : Data SPSS diolah

Dengan melihat hasil perhitungan tabel di atas dimana R Square sebesar 0,981 atau 98,1 %. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari pelayanan dan sarana penunjang terhadap kunjungan kapal sebesar 98,1 % sedangkan sisanya 1,9 % merupakan faktor lain di luar penelitian.

- 1) kapal akan sebesar 1,030 dan menunjukkan hasil yang positif.

### 3. Uji F (Signifikan Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui semua variabel bebas yaitu pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh secara bersama-sama terhadap kunjungan kapal.

Menurut Imam Ghazali (2011:101) jika nilai Sig < 0,05 maka artinya variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11**

#### Hasil Uji F Hitung

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,030	0,927		-1,111	,282
	Pelayanan	0,199	0,068	0,537	2,911	0,010
	Sarana Penunjang	0,281	0,113	0,458	2,458	0,024

a. Dependent Variable: Kunjungan Kapal

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 442,560 dan Ftabel dengan angka 2 = angka pembilang dan 17 = angka penyebut dengan taraf 5 % maka didapat Ftabel sebesar 3,59. Hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 442,560 lebih besar daripada Ftabel sebesar 3,59 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka hipotesis diterima.

Pada hasil uji F dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kunjungan kapal.

### 4. Uji t (Signifikan Parsial)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel terganggunanya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terganggunanya atau tidak. ) jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji T dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Uji T Hitung**

Sumber: Data diolah Program SPSS

Sedangkan hasil dari  $t_{tabel}$  :

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = n - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 20 - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 18)$$

$$t_{tabel} = 2,101$$

$t_{hitung}$  sebesar 2,911 > t tabel 2,101 dapat disimpulkan  $h_{01}$  ditolak, maka pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal

$t_{hitung}$  sebesar 2,458 > t tabel 2,101 dapat disimpulkan  $h_{02}$  ditolak, maka sarana penunjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal

### 3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Andhika Lines cabang Merak maka penulis menarik kesimpulan:

1. Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal, dimana  $t$  hitung untuk  $X_1$  sebesar 2,911 lebih besar dari  $t$  tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel pelayanan mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak. Sehingga  $H_1$  yang menyatakan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal diterima.
2. Sarana penunjang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal, dimana  $t$  hitung untuk  $X_2$  sebesar 2,458 lebih besar dari  $t$  tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel sarana penunjang mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak. Sehingga  $H_2$  yang menyatakan sarana penunjang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal diterima
3. Dengan Pengujian secara bersama-sama, dimana  $F$  hitung sebesar 442,560 dan  $F$  tabel dengan  $df_1 =$  derajat pembilangan 2 dan  $df_2 =$  derajat penyebut 17 dengan taraf 5 %, maka didapat  $F$  tabel sebesar 3,59, berarti  $F$  hitung  $>$   $f$  tabel. Hasil  $\rho=0,000 < 0,05$ . Variabel pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak. Sehingga  $H_3$  yang menyatakan pelayanan dan sarana penunjang berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kunjungan kapal diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kosasih, Engkos dan Hananto Soewondo. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta : Rajawali Pers / pt. raja grafindo persada

- [2] Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- [3] Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [4] Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- [5] Suyono R. P. 2007. *Shipping, Edisi 4*. Jakarta : Percetakan Argya Putra
- [6] Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Pengertian Pelayanan*. <https://kbbi.web.id/pelayanan>. 14 Desember 2019 (16:40).
- [7] Pusat Bahasa Depdiknas. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- [8] Pengertian kunjungan kapal . <https://www.kamusbesar.com/kunjungan-kapal>. 15 Desember 2019 (15.10)
- [9] Pengertian Jasa. <https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>. 15 Desember 2019 (15.45).
- [10] Pengertian pelayanan jasa keagenan. <http://www.scribd.com>. 15 Desember 2019 (15.55)