

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KAB. BLITAR

¹Merly Nur Intan Firdauzy

²Yayuk Ngesti Rahayu

³FX Agus Subroto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Wisnuwardhana Malang, Indonesia

Email: merlynur123@gmail.com

Abstract. *Motor vehicle testing is an important thing to test the roadworthiness of a goods vehicle or person with certain provisions. This study discusses the quality of service and customer value on customer satisfaction by using motor vehicle testing services at the District Transportation Office. Blitar. The population of this study was taken from the test applicants and the samples used in this study were 73 respondents. The sampling technique used is probability sampling with the type of sampling that is Simple Random Sampling. The analytical method used in this study is using multiple linear regression with the help of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results of the Hypothesis Test indicate that service quality and customer value have a significant positive effect on customer satisfaction*

Keywords: *Customer Quality, Customer Value, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut Silonde (2016), kegiatan tersebut terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu daya muat yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan. Oleh karena itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi (Arihta, 2019).

Di era modern saat ini, kebutuhan akan sarana transportasi yang mudah dan cepat menjadi sangat mendesak di negara-negara maju

maupun berkembang, seperti Indonesia saat ini, baik untuk angkutan orang maupun barang. Menurut Aminah (2018), hal ini mengakibatkan tingkat permintaan jasa transportasi meningkat. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dari infrastruktur transportasi yang dibangun untuk masyarakat.

Oleh karena itu untuk menunjang hal tersebut, Asaddin (2019) mengemukakan bahwa transportasi harus diselenggarakan secara tertib, teratur, tepat waktu, bersih, aman, nyaman, terarah, terpadu dan berkesinambungan serta dilakukan secara profesional agar mobilitas orang dan barang serta hasil-hasil pembangunan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan. Bagian modal transportasi darat adalah lalu

lintas dan angkutan jalan yang mempunyai pengaruh sangat besar dalam pembangunan nasional. Untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang handal diperlukan sarana dan prasarana transportasi jalan yang memadai dan memenuhi prinsip-prinsip keselamatan, termasuk di dalamnya kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor selain memberikan manfaat yang besar bagi kehidupan manusia, namun juga mempunyai dampak negatif yang dapat merugikan lingkungan sekitar. Menurut Dewi (2022), menyatakan bahwa dampak negatif yang ditimbulkan oleh kendaraan bermotor antara lain seperti kecelakaan, kemacetan, kebisingan, suara dan pencemaran udara akibat emisi gas buang sehingga untuk meminimalisirnya kendaraan bermotor wajib memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

Dalam pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan tersebut dilakukan pengujian kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 133 Tahun 2015, pengujian kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan menguji dan memeriksa bagian komponen kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan. Ayu (2022), juga menambahkan bahwa pengujian kendaraan bermotor merupakan salah satu sarana pemeriksaan dan pengawasan kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan sehingga dapat menjamin

keselamatan dan melestarikan lingkungan dari kemungkinan pencemaran sebagai akibat penggunaan kendaraan bermotor di jalan.

Membahas tentang layanan uji kendaraan bermotor, pihak yang berwenang bertugas dan memiliki tanggung jawab menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 133 Tahun 2015 adalah dinas perhubungan. Dalam melaksanakan tugas, tentu pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Meningkatkan suatu kualitas pelayanan sangat penting diterapkan dimana saja. Kualitas pelayanan merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan kepuasan. Menurut Kolter dalam Wiryawan dan Aspian (2017), menjelaskan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Dari hasil pantauan dan informasi yang didapatkan, masih banyak hal-hal yang diharapkan masyarakat dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Misalkan dalam hal kualitas pelayanan dan nilai pelanggan yang begitu menunjang kepuasan pelanggan di pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar.

Dalam hal ini, penulis menemukan beberapa faktor yang menyebabkan masalah di Dinas Perhubungan Kab. Blitar yaitu masih banyaknya pelanggan yang masih bergerombol dan nongkrong di

pinggiran jalan. Dapat dilihat hal ini terjadi karena kurangnya fasilitas kursi yang berada dalam ruang tunggu.

Selain itu, masih terjadi juga masalah jaringan dari pusat ketika dilaksanakannya pengujian kendaraan bermotor. Pada waktu normal, dalam satu kendaraan ketika pengujian kendaraan bermotor memakan waktu kurang lebih dua jam, dengan adanya masalah tersebut akan membutuhkan waktu empat sampai lima jam dalam satu kendaraan. Sedangkan kendaraan terus berdatangan selama loket pendaftaran masih buka.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa, Tjiptono dalam Yunus dan Budiyo (2014). Beberapa penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Apriyani dan Sunarti (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andalusi (2018) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Kother (2015), nilai pelanggan didefinisikan sebagai perbedaan keuntungan yang di dapat pelanggan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhartati dan Suigiyanto (2022), menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, hal ini berbeda dengan penelitian yang

dilakukan oleh Mardikawati dan Farida (2013), yang menyatakan nilai pelanggan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan penelitian yang terkait dalam kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan penulis memilih obyek penelitian di Dinas Perhubungan Kab. Blitar dengan harapan akan meningkatkan kinerja dari berbagai hal yang dirasa kurang. Dengan melihat dari uraian permasalahan di atas dan memperhatikan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Menurut Payne dalam Arionasti (2014), pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur berdasar skala SERVPERF dari Cronin dan Tylor dalam Yunus dan Budiyo (2014), dengan menggunakan pertanyaan yang dikembangkan dari persepsi konsumen terhadap kinerja yang dirasakan dan dapat dilakukan dengan cara:

1. Kebersihan dan kerapian berpakaian karyawan.
2. Pelayanan dilihat dari jam kerja yang menyenangkan, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan.
3. Kemauan memberikan bantuan dengan ramah bila ada kesulitan dan pelayanan yang cepat.
4. Personil terdiri dari kemampuan, kesopanan, kejujuran (dapat dipercaya), keandalan, cepat tanggap dan komunikasi yang baik.

Nilai pelanggan

Menurut Tjiptono dalam Nurhalimah & Nurhayati (2019), nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut memberikan nilai tambah. Anderson dalam Tjiptono (2006), menyatakan bahwa nilai pelanggan merupakan perceived worth dalam unit moneter atau serangkaian manfaat ekonomis, teknis, layanan dan sosial sebagai pertukaran atas harga yang di bayarkan untuk suatu produk, dengan mempertimbangkan penawaran dan harga dari para pemasok yang tersedia.

Menurut Sangadji dan Sopiha (2013), nilai pelanggan adalah perbedaan antara total nilai konsumen dengan total biaya yang dikeluarkan konsumen dari pemasaran produk. Kepuasan konsumen bergantung pada kinerja produk dan harapan konsumen. Perusahaan juga harus menjadi pusat konsumen dan memberikan nilai yang tinggi pada pasar sasaran.

Kepuasan Pelanggan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Yunus dan Budiyanto (2014), mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Sedangkan menurut Kolter dan Keller dalam Yunus dan Budiyanto (2014), mengemukakan bahwa kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terdapat ekspektasi mereka. Schiffman dan Kanuk dalam Yunus dan Budiyanto (2014), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Di posisi positif, konsumen yang merasa puas akan menjadi loyal dan akan melakukan pembelian kembali atau orang-orang yang mendapatkan pengalaman melebihi ekspektasinya dan yang paling menguntungkan adalah adanya promosi dari mulut ke mulut. Menurut Andalusi (2018), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana metode kuantitatif merupakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif,

terukur, rasional dan sistematis, menurut Sugiyono (2010). Penelitian dilakukan melalui pendekatan ilmiah dengan menggunakan struktur teori untuk membangun hipotesis yang memerlukan pengujian secara kuantitatif dan statistik. Sesuai dengan tujuan penelitian, jenis penelitian ini dapat digunakan untuk membuktikan pengaruh pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Perhubungan Kab. Blitar.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon uji kendaraan di Dinas Perhubungan Kab. Blitar yang diambil dalam satu minggu yaitu 5 hari jam kerja. Di dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan menggunakan metode simple random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Maka populasi dapat dihitung sehingga dalam penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Slovin. Setelah dihitung jumlah sampel sebesar 73 orang.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y1). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan nilai pelanggan (X2). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner secara langsung kuesioner yang berisi pertanyaan tertulis disediakan oleh peneliti dan diminta untuk dijawab oleh responden. Subjek penelitian ini

semua dari pemohon uji kendaraan Dinas Perhubungan Kab. Blitar.

Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan menggunakan analisis data kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda menggunakan alat SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Karakteristik Responden.

Sebelum melakukan penyebaran instrumen penelitian ke seluruh responden, maka peneliti perlu melakukan uji coba instrumen penelitian untuk mengetahui kevalidan dari suatu instrumen evaluasi yang akan digunakan dalam memperoleh data penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pemohon uji kendaraan Dinas Perhubungan Kab Blitar. Kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 73 kuesioner. Hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden kemudian digunakan untuk mendapatkan jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel peneliti.

Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan Korelasi Pearson terhadap angket kualitas pelayanan (X1), nilai pelanggan (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) diperoleh hasil bahwa seluruh item tersebut adalah valid dengan ketentuan nilai r hitung lebih dari r tabel ($r_{hit} > r_{tabel}$) sehingga seluruh item tersebut dapat digunakan di penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha terhadap angket kualitas pelayanan (X1), nilai pelanggan (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) diperoleh hasil bahwa seluruh item tersebut adalah reliabel dengan ketentuan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,600 sehingga seluruh item tersebut dapat digunakan di penelitian.

Statistik Deskriptif Responden

Hasil deskripsi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan (X1) dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 pernyataan diperoleh mayoritas jawaban responden adalah jawaban Setuju dengan rata-rata variabel sebesar 4,214. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan respon positif terhadap variable kualitas pelayanan (X1).

Hasil deskripsi jawaban responden terhadap nilai pelanggan (X2) dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 pernyataan diperoleh mayoritas jawaban responden adalah jawaban Setuju dengan rata-rata variabel sebesar 4,024. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan respon positif terhadap variabel nilai pelanggan (X2).

Hasil deskripsi jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 pernyataan diperoleh mayoritas jawaban responden adalah jawaban Setuju

dengan rata-rata variabel sebesar 4,132. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan respon positif terhadap variable kepuasan pelanggan (Y).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan antara lain uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara keseluruhan (simultan) maupun secara individu (parsial). Berikut disajikan hasil regresi linier berganda antara kualitas pelayanan (X1) dan nilai pelanggan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Hasil persamaan regresi linier berganda antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan nilai pelanggan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) disajikan sebagai berikut.

$$Y = 10,850 + 0,223 X1 + 0,317 X2 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 10,850 menunjukkan tanpa adanya pengaruh dari kualitas pelayanan (X1) dan nilai pelanggan (X2), maka diperoleh nilai prediksi kepuasan pelanggan (Y) adalah 10,850.
- Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

diperoleh koefisien regresi sebesar 0,223 dengan nilai t statistik sebesar 3,476 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, artinya semakin baik kualitas pelayanan (X1) akan berpengaruh signifikan terhadap semakin baik kepuasan pelanggan (Y).

c. Pengaruh nilai pelanggan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,317 dengan nilai t statistik sebesar 4,285 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, artinya semakin baik nilai pelanggan (X2) akan berpengaruh signifikan terhadap semakin baik kepuasan pelanggan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil variable kualitas pelayanan (X1).

Berdasarkan hasil jawaban pertanyaan pada kuesioner dapat dijelaskan bahwa 73 responden dari pemohon uji kendaraan Dinas Perhubungan Kab Blitar, dimana berpengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan uji kendaraan Dinas Perhubungan Kab Blitar. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andalusi (2018), bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dari variable nilai pelanggan (X2)

Berdasarkan hasil jawaban pertanyaan pada kuesioner dapat

dijelaskan bahwa 73 responden dari pemohon uji kendaraan Dinas Perhubungan Kab Blitar, dimana berpengaruh positif signifikan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan uji kendaraan Dinas Perhubungan Kab Blitar. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardikawati dan Farida (2013), menunjukkan bahwa nilai pelanggan tidak berpengaruh keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Perhubungan Kab. Blitar.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Perhubungan Kab. Blitar.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk menjadikan perubahan yang lebih baik:

1. Berdasarkan dengan adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan sudah mendapatkan respon positif terhadap kepuasan pelanggan, maka harus dipertahankan dan bisa ditambah dengan hal positif untuk menjadikan Dinas Perhubungan Kab Blitar lebih baik lagi.

2. Begitu juga dengan nilai pelanggan sudah mendapatkan respon positif dari kepuasan pelanggan dan perlu untuk mempertahankan nilai pelanggan dalam pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kab Blitar.
3. Lebih memperhatikan pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini dan lebih ditingkatkan kembali supaya lebih baik dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Santoso, (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Uji Kir Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kir di Dinas Perhubungan Kota Kediri. *Jurnal Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*. Volume 2, Nomor 1.
- Apriani, Sunarti (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 51, Nomor 2
- Diantari, Suartina & Oktarini (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek di Denpasar Bali). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*. Volume 1, Nomor 4, Halaman 1321-1329
- Endra, Dian (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Blue Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *Jurnal Widya Manajemen*. Volume 4, Nomor 1
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Henriawan 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Competition*. Volume 6, Nomor 2, Halaman 71-82
- Hakim, L. (2020). Etika Bisnis Dalam Corporate Social Responsibility Untuk Penguatan Promosi Sekolah Menengah Kejuruan Kota Malang. *Pangripta*, 3(1), 447-455
- Mardika, Farida, (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 2, Nomor 2
- Paputungan, Tamengkel & Panuindong (2022), Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Jurnal Productivity*. Volume 3, Nomor 2

- Purnamasari, I. Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variabel Mediasi. *Manajemen dan Bisnis Jurnal*. 7 (1) 1-13.
- Ratih Andalusi, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*. Volume 1, Nomor 2, Halaman 302-322
- Sanita, E. K., Suharto., & Limgiani. (2020). Quality of Customer Service and Satisfaction On Loyalty Mediated By Customer Trust. *International Journal of Business Marketing and Management*. (5) 8. 51-57
- Santoso, Wahyuati (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Adi Raharja Utama Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset*. Volume 5, Nomor 2.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke- 24. Bandung: Alfabeta.
- Suhartati, Sugiyanto, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek K24 Rawabuntu. *Jurnal Humanities, Management and Science Proceedings*. Volume 2, Nomor 2.
- Wiryanawan, Nur (2017) Pengaruh Efektifitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Speedboad Kayan II Tanjung Selor. *Jurnal Akuntabel*. Volume 14, Nomor 1
- Yunus, Budiyo (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 3, Nomor 1