



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PT PELABUHAN INDONESIA REGIONAL 4

*The Influence of Service Quality and Leadership on Employee Performance through Job Satisfaction at
PT Pelabuhan Indonesia Regional 4*

Siti Na'ilah Marzuqah^{1*}, Hasanuddin Remmang², Chahyono²

¹PT Pelabuhan Indonesia

²Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

*Email: naylahmarzuqah@gmail.com

Diterima: 22 Februari 2023/Disetujui: 30 Juni 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kinerja yang di moderasi oleh kepuasan kerja di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4. Objek penelitian adalah pelanggan dan pegawai PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai dan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 dan pegawai PT Pelabuhan Indonesia (Perser) Regional 4. Jumlah sampel diambil dalam penelitian ini adalah 30 orang dengan metode metode sampling non-probability. Pengambilan data menggunakan kusioner dengan analisis data Moderated Regression Analysis (MRA). Hipotesis yang diajukan sebanyak 7 (tujuh). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja; (2) kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai; (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; (4) kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; (5) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja yang di moderasi oleh kepuasan kerja; (6) kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja yang di moderasi oleh kepuasan kerja; (7) kualitas pelayanan dan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja yang di moderasi oleh kepuasan kerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja, Kepemimpinan, Pelindo

ABSTRACT

The Purpose of this research is to determine the Influence Of the values local wisdom in the head of subdistrict transformational leadership In the Bone's District Government. The approach is used a qualitative research. The data is obtained the trough direct observation in the field, in the deep interviews with informants and document analysis. The research result are presented descriptively. The results show the implementation of the values of local wisdom in the head of sub district transformational leadership at the subdistrict Bone. This is indicated by the greater understanding and actualization of local values by a government leader, the higher the transformational leadership style that he applies specifically in indicators of intellectual stimulation. Local government leadership must always be based on the values of wisdom which is inherited as an expression of the identity of the authorities in favor of the community and as a form of reflection of the relevance of the work culture that developed in Bone Regency.

Keywords: *The values of local wisdom, Transformasional Leadership, Bone'S Regional Government, Pelindo*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kinerja pegawai adalah masalah gaya

kepemimpinan. Menurut Rivai, dkk (2014:42) bahwa gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan atau

pegawai agar sasaran organisasi tercapai atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin untuk mengarahkan bawahannya agar mau mengikuti keinginan pemimpinnya. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan atau kegagalan yang dialami sebagian besar organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh orang-orang yang diserahi tugas memimpin organisasi tersebut.

Peran kepemimpinan dalam suatu organisasi sangat besar, sehingga seorang pemimpin diharapkan mempunyai kemampuan memimpin yang dapat diandalkan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Demikian berpengaruhnya kepemimpinan dalam suatu organisasi sehingga biasa dikatakan bahwa kepemimpinan adalah merupakan faktor penentu berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana diharapkan. Penelitian Noor (2015) dan Saputra (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 bertujuan untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhan, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa kepelabuhan dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa kepelabuhan, misalnya dermaga dan fasilitas lain untuk bertambat bongkar muat barang,

angkutan penumpang, alat bongkar muat, serta jasa-jasa lain yang berhubungan dengan pemanduan kapal dan penundaan kapal. Salah satu pelayanan jasa di bidang kepelabuhan yang dilaksanakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 adalah pelayanan kapal, pelayanan komoditas barang, pelayanan terminal untuk penumpang, pelayanan alat, pelayanan petikemas konvensional, pelayanan tanah/perairan, bangunan dan listrik, pelayanan jasa rupa-rupa usaha, dan pelayanan jasa usaha lainnya. Adapun pelayanan jasa di bidang kepelabuhanan yang bergerak di bidang pelayanan adalah Divisi Pelayanan Kapal.

Suparman (2018), layanan jasa untuk barang merupakan layanan muat dan bongkar peti kemas mulai dari kapal hingga ke lapangan penumpukan, dan/atau sejak dari lapangan penumpukan hingga naik kembali. Sedangkan layanan jasa untuk kapal adalah layanan bagi kegiatan operasional kapal dari masuk sampai si pengguna jasa keluar pelabuhan. Pelayanan kapal berkaitan dengan pelayanan dan penyediaan jasa pandu (pilotage), pelayanan dan penyediaan jasa labuh (anchorage service), pelayanan dan penyediaan jasa tambat, pelayanan dan penyediaan jasa tunda, serta layanan penyediaan air bersih bagi kapal. Jasa labuh adalah salah satu jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk kapal agar dapat berlabuh dengan aman dalam menunggu pelayanan yang diberikan. Jasa pandu merupakan layanan yang disediakan oleh pelabuhan yang bertujuan untuk memandu kapal ketika kapal tersebut akan memasuki alur pelayaran ke arah dermaga maupun kolam pelabuhan. Jasa tunda merupakan layanan yang disediakan oleh pelabuhan untuk kegiatan ikat dan lepas temali kapal yang bergerak saat akan labuh atau bertolak. Sedangkan jasa tambat merupakan layanan yang disediakan oleh pelabuhan untuk memastikan agar tambatan kapal tersebut tetap aman secara teknis saat kapal akan bertambat. Layanan air merupakan jasa pengisian air tawar dari darat ke kapal yang disediakan oleh pelabuhan. Untuk mengetahui lebih jauh seberapa berkualitas pelayanan yang disuguhkan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 kepada para pengguna jasa pelabuhan dalam mengatur pergerakan kapal guna menghindari aktivitas mengantri kapal yang cukup panjang, maka dari itu penelitian ini diinsiasi untuk menggali lebih jauh sebagaimana pengaruh kualitas pelayanan kapal yang memberikan dampak secara langsung pada rasa puas yang dirasakan oleh para pengguna jasanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kinerja yang di moderasi oleh kepuasan kerja di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4.

2. METODE

a. Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan peneliti tepatnya pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 yang

berlokasi di Jalan Soekarno No I, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

b. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai dan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 dan pegawai PT Pelabuhan Indonesia (Perserp) Regional 4. Jumlah sampel diambil dalam penelitian ini adalah 30 orang untuk pegawai PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 dan 30 untuk konsumen yang dimana merupakan agen perusahaan atau agen pelayaran yang menggunakan jasa Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4

c. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan konsep yang mempunyai variasi nilai-nilai, yaitu adanya variabel dependent dan independent serta variabel antara. Variabel dependent atau disebut variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan adanya variabel independent. Sedangkan variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependent. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Variabel X (Variabel Independent) adalah kualitas pelayanan dan kepemimpinan.
- 2) Variabel Y (Variabel Dependent) adalah kinerja pegawai
- 3) Variabel Z (Variabel antara) adalah kepuasan kerja.

d. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun luar perusahaan. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini adalah Pegawai pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 dengan cara sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan jalan melakukan pengamatan secara langsung aktivitas keseharian pada perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 seperti: data jumlah pegawai, serta data lainnya yang menunjang pembahasan.

2) Dokumentasi

yaitu pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen perusahaan, literatur, karangan ilmiah yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan, kepemimpinan, kinerja pegawai dan kepuasan kerja.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017).

e. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Jenis Data

Data Kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan jawaban-jawaban responden atas kuesioner, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2) Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder disajikan antara lain dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

f. Teknis Analisis Data

Dari hasil penelitian yang dikumpulkan, maka selanjutnya dikemukakan metode analisis sebagai berikut:

1) Uji Kualitas Data

1) Uji validitas

Validitas merupakan suatu instrument penelitian yang dianggap dapat menghasilkan data yang valid, apabila instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Asra, 2015). Untuk signifikasi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dalam hal ini “ n ” adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r table dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013).

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Asra, 2015). Menurut Sujarweni (2014), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut: Jika nilai Cronbach Alpha $>0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliable atau konsisten. Sementara, jika nilai Cronbach Alpha $<0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten.

2) Asumsi Klasik

a) Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal (Ghozali, 2011:160). Dasar pengambilan

kepurusan dapat dilakukan dengan melihat angka probabilitasnya, yaitu: Jika probabilitas 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal. Jika probabilitas 0,50 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

- b) Uji multikolineritas
Uji multikolineritas bertujuan untuk apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (bebas). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortHogonal. Variabel ortHogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2011:105). Uji multikolineritas dilakukan dengan melihat besarnya Variance Invelantions Factor (VIF) dan tolerance. Jika VIF >10 hal ini berarti terjadi korelasi antar variabel independen dan sebaliknya jika nilai VIF <10 hal ini berarti tidak terjadi korelasi antar variabel.
- c) Uji heteroskedastisitas
Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari suatu observasi ke observasi lainnya (Ghozali, 2011:139). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED serta menggunakan uji Spearman.
- 3) Uji Hipotesis
- a) Analisis regresi linear berganda
Model analisis data dan uji hipotesis dalam penelitian ini adalah model analisis regresi moderasi interaksi (*Moderated Regression Analysis*). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja. Analisis regresi ini merupakan aplikasi Khusus regresi linier berganda yang mana dalam persamaan regresinya megandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Bentuk regresi ini dirancang untuk menentukan hubungan antar dua variabel yang dipengaruhi oleh variabel ketiga (variabel moderasi) (Suliyanto, 2011). Secara sistematis diperoleh persamaan regresi:
 1. Tahap pertama

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e \dots$$
 (1)
 2. Tahap kedua
 - a. Interaksi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja

$$Y = \alpha + \beta_1 + X_1 + \beta_2 z + \beta_3 X_1 z + e \dots (2)$$

- b. Interaksi antara Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja

$$Y = \alpha + \beta_1 + X_2 + \beta_2 z + \beta_3 X_2 z + e \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kinerja
 α = Konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Kofesien Regresi
 X_1 = Kualitas Pelayanan
 X_2 = Kepemimpinan
 Z = Kepuasan Kerja
 $X_1 * Z$ = Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja
 $X_2 * Z$ = Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja
 e = Standar Error

- b) Uji T

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, pengujian ini dapat dilakukan dengan mengamati hasil regresi yang diolah menggunakan program SPSS, yaitu dengan membandingkan tingkat signifikansi masing-masing varibel bebas $\alpha = 0,05$. Apabila signifikansi $t \leq 0,05$ maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Hasil analisis hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 7 dibawah ini..

- 1) Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas

Tabel 1.

Pengujian Normalitas dengan One Sample Kolmogorov Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		30
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std.	
	Deviation	2,29521951
Most Extreme Differences	Absolute	,123
	Positive	,123
	Negative	-,078
Test Statistic		,123
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Diolah, 2022

- 2) Uji Multikolineritas

Tabel 2.

Hasil Uji Asumsi Multikolineritas

Variabel Bebas	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1,015	Non multikolineritas
Kepemimpinan (X2)	1,094	Non multikolineritas
Kepuasan Kerja (Z)	1,082	Non multikolineritas

Sumber: Data Diolah, 2022

3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 3.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sign.	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,894	Non Heteroskedastisitas
Kepemimpinan	0,622	Non Heteroskedastisitas
Kepuasan Kerja	0,541	Non Heteroskedastisitas

Sumber: Data olah SPSS, 2022

4) Uji Regresi

Tabel 4.
Hasil Uji Regresi tanpa Variabel Moderasi

Variabel Independen	Koefisien	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	,771			
Kualitas Pelayanan (X1)	,339	2,071	0,048	Signifikan
Kepemimpinan (X2)	,400	2,094	0,046	Signifikan

Sumber: Data Diolah, 2022

Tabel 5.
Hasil Uji Regresi tanpa Variabel Moderasi

Variabel Independen	Koefisien	t	Sig.	Ket.
Konstanta	0,723			
Kualitas Pelayanan (X1)	0,338	2,073	0,034	Signifikan
Kepemimpinan (X2)	0,421	2,096	0,048	Signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS, 2022

Tabel 6.
Hasil Uji Regresi Interaksi antara kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (Z)

Variabel Independen	Koefisien	Sig.	Keterangan
Konstanta	27,247		
Kualitas Pelayanan (X1)	0,521	0,006	Signifikan
Kepuasan kerja (Z)	0,421	0,017	Signifikan
Kualitas Pelayanan x Kepuasan kerja interaksi	0,408	0,017	Signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS, 2022

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Interaksi antara kepemimpinan (X2) dan kepuasan kerja (Z)

Variabel Independen	Koefisien	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,423		
kepemimpinan (X2)	0,294	0,006	Signifikan
Kepuasan kerja (Z)	0,472	0,017	Signifikan
Kualitas Pelayanan, Kepuasan kerja interaksi	0,342	0,017	Signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS, 2022

Tabel 8.
Hasil Uji Regresi Interaksi antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepemimpinan (X2) Terhadap Kinerja dimoderasi oleh Kepuasan Kerja

Variabel Independen	Koefisien	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,756		
Kualitas Pelayanan (X1)	0,546	0,046	Signifikan
Kepemimpinan (X2)	0,783	0,049	Signifikan
Kepuasan Kerja (Z)	0,542	0,047	Signifikan
Kualitas Pelayanan x Kepemimpinan x Kepuasan kerja	0,234	0,049	Signifikan

b. Pembahasan

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis regresi untuk hubungan antara Kualitas Pelayanan dan kinerja pegawai memiliki nilai probabilitas sebesar 0,048 ($<0,05$). Nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja. Dengan demikian, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pegawai” diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kinerja secara empiris dapat dibuktikan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan secara signifikan memengaruhi kinerja pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4. Hasil tersebut membuktikan bahwa organisasi telah mengoptimalkan tingkat pelayanan dalam segi Ketepatan, Ketanggapan, kecepatan layanan Pelayanan yang ramah dan Memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa. untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Artinya semakin baik pelayanan pada perusahaan maka akan meningkatkan kinerja perusahaan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4.

Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terlihat bahwa proporsi pengelompokan responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah didominasi oleh laki-laki yakni sebanyak 17 orang atau 56,67%, jika dibandingkan perempuan sebanyak 13 orang atau 43,33%. Dari data karakteristik responden berdasarkan umur, maka dari 30 responden yang diteliti didominasi oleh responden yang berumur antara 35-45 tahun dengan jumlah responden 20 orang atau 37%, diikuti oleh responden yang berumur antara 25-35 tahun yakni sebanyak 17 orang atau 31,5%. Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, terlihat bahwa jenjang studi yang terbesar dalam penelitian ini adalah sarjana (S1) yakni sebesar 32 orang atau 59,3%, diikuti oleh responden yang memiliki tingkat pendidikan D3 yakni sebanyak 11 orang atau 20,4%. Hasil penelitian ini di dukung oleh sejalan dengan penelitian Rahayu (2005) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan masyarakat. Jadi, dengan kepuasan kerja pegawai maka ia mampu memberikan kualitas pelayanan bagi pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka kinerja cenderung lebih baik.

2) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis regresi untuk hubungan antara Kepemimpinan dan kinerja pegawai memiliki nilai probabilitas sebesar 0,046 ($<0,05$). Nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara Kepemimpinan

dan kinerja berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Kepemimpinan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pegawai” diterima.

Hasil ini didukung dengan penelitian Purwanti (2015) bahwa Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung untuk meningkatkan kinerja. Semakin meningkatnya kepemimpinan yang dimiliki oleh pemimpin akan memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan kinerja pegawai. Maka dari itu hendaknya pemimpin dapat meningkatkan kepemimpinan yang lebih baik dan menciptakan suasana yang baik untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan didalam sebuah perusahaan sehingga diharapkan dapat mengayomi dan bersikap adil kepada setiap pegawai karena kinerja sebuah perusahaan berpengaruh pada bagaimana seorang pemimpin atau manajer menjalin hubungan yang baik dengan para pegawainya.

Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja. Artinya bahwa semakin berkualitas kepemimpinan manajemen maka kinerja cenderung lebih baik.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi untuk hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan kerja memiliki nilai probabilitas sebesar 0,034 ($<0,05$). Nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan kerja berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja” diterima.

Hasil ini didukung dengan penelitian untung sriwidodo dan rully tri indriastuti (2010) yang meneliti Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah, Hasil penelitian ini menunjukkan membuktikan bahwa elemen manusia dalam dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa kualitas pegawai merupakan elemen yang penting dalam pembentukan kepuasan khususnya dalam usaha jasa perbankan. Elemen manusia dalam usaha jasa lebih penting daripada elemen tangible yang lain seperti lokasi usaha, sarana dan prasarana. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin berkualitas pelayanan maka kepuasan kerja semakin baik.

4) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi untuk hubungan antara Kepemimpinan dan Kepuasan kerja memiliki nilai probabilitas sebesar 0,048 ($<0,05$). Nilai ini

mengindikasikan bahwa hubungan antara Kepemimpinan dan Kepuasan kerja berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Kepemimpinan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan kerja” diterima Hasil ini didukung dengan pendapat Erpan Rajab (2022) pada penelitian Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Universitas Riau Pekanbaru Hasil penelitian ini menunjukkan kepemimpinan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin bagus Kepemimpinan maka kepuasan kerja semakin baik.

5) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi untuk interaksi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan kerja memiliki nilai probabilitas sebesar 0,017 ($<0,05$). Nilai ini mengindikasikan bahwa Kepuasan kerja dapat memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja dapat memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kinerja. Dengan demikian, hipotesis 5 yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja” diterima. Hasil ini didukung dengan penelitian febri dan erni pada penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Konsumen CS Kopi Tubruk Surakarta) hasil penelitian ini bahwa kepuasan konsumen memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja.

6) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi untuk interaksi antara Kepemimpinan dan Kepuasan kerja memiliki nilai probabilitas sebesar 0,017 ($<0,05$). Nilai ini mengindikasikan bahwa Kepuasan kerja dapat memoderasi pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja dapat memoderasi pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja. Dengan demikian, hipotesis 6 yang menyatakan bahwa “Kepemimpinan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja” diterima. Hasil ini didukung dengan penelitian yuniz dkk (2020) pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja guru

dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh gaya kepemimpinan situasional terhadap kinerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa bagaimanapun gaya kepemimpinan situasional kepala sekolah, para guru telah memahami tanggung jawabnya dalam memberikan yang terbaik terhadap anak didik sehingga kepuasan kerja tidak dapat memoderasi gaya kepemimpinan situasional terhadap kinerja guru. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan Berpengaruh Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin baik Kepemimpinan yang di berikan kepada pegawainya dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja.

7) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan Kerja

Hasil analisis regresi untuk interaksi antara Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan dan Kepuasan kerja memiliki nilai probabilitas sebesar 0,049 ($<0,05$). Nilai ini mengindikasikan bahwa Kepuasan kerja dapat memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja dapat memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan terhadap kinerja. Dengan demikian, hipotesis 7 yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja” diterima. Hasil ini didukung dengan penelitian Erlinda, dkk (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Hal ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan kepuasan konsumen yang memperkuat variable terikat. Berdasarkan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dan Kepemimpinan Berpengaruh Terhadap Kinerja Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan, Kepemimpinan yang di berikan dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja demi mewujudkan visi misi perusahaan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai yang di moderasi oleh kepuasan kerja.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan selama ini, yakni dengan selalu memantau dan memonitoring setiap keluhan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Andansari, T. (2018). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah Di Kota Tangerang Sela. In Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Asra & Prasetyo. 2015. Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei. Jakarta : Rajawali Pers.
- Bambang, Riyanto. 2010. Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan, ed. 4, BPFEYOGYAKARTA.
- Bambang, Wahyudi. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Sulita.
- Bass, B. M., & Stogdill, R. M. (1990). Bass and Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research, and Applications (3 ed.). New York: Free Press.
- Edison, et all. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kerja Pegawai dan Organisasi. Penerbit. Alfabet. Bandung.
- Erikson dkk. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB), Vol.6 No. 2
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Heriyanti, Dewita. 2007. “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi PT. PLN (Persero) Apj Semarang)” Tesis (Dipublikasikan), Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang
- Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Khairul Muslim. 2006. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Politeknik Negeri Lhokseumawe*. Tesis. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kumalaningrum, Febri, Widajanti, Erni dkk. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Konsumen Cs Kopi Tubruk Surakarta). Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 16 No. 2 Juni 2016
- Majidah, Yuniz, Karnawati, Agustina dkk. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap

- Kinerja Guru Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia* Volume 14 Number 2 (2020) 105
- Mangkunegara Anwar, P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan 13. Penerbit. PT. Remaja Rosdakarya Offset. Bandung.
- Mangkunegara, A.P, 2015. Perilaku dan Budaya Organisasi. Refika Aditama, Bandung.
- Marliani, R. (2015). Psikologi Industri & Organisasi . Bandung: Pustaka Setia.
- Nyoto dan Erpan Rajab. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Universitas Riau Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume 13, Nomor 1
- Ova Pasianus dan Any Agus Kana. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variable intervening pada swalayan pamelam enam Yogyakarta. *Jurnal stimykpn*. Vol 2. No 2
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265.
- Purwanti, Heni. 2015. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Toko Prima Srandakan. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta
- Putri, Erlinda, Wibowo, Edi dkk. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 19 No. 1 Maret 2019: 9 – 21
- Rahayu, Anita. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Rino., Tjutju Yuniarsih, Suwatno, Kusnedi, Syahrizal. (2020). *Perilaku Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rivai, Veithzal. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Robbins, Stephen P & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (Edition 15). Pearson Education
- Roziqin. (2010). Kepuasan Kerja. Cetakan I. Penerbit. Averroes Press. Malang.
- Saskia Lumintang dan rufial. (2021). Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pelayanan Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*. No 3 vol 4
- Sedarmayanti, (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, H., 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2. Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Soebagyo, Joko. 1997. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sriwidodo, Sri, Indriastuti, Rully. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 10, No. 2
- Sudaryo, Yoyo, Agus Aribowo, Nunung ayu Sofiati. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Sukrispiyanto. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Suliyanto. 2011. “Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS”. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Suparman, Raden Agus. 2018. “PPN Dibebaskan Atas Jasa Kepelabuhan Tertentu Kepada Perusahaan Angkutan Laut Yang Melakukan Kegiatan Angkutan Laut Luar Negeri.” (Online). <https://aguspajak.com/2018/03/08/ppn-dibebaskan-atas-jasa-kepelabuhan-tertentu-kepada-perusahaan-angkutan-laut-yang-melakukan-kegiatan-angkutan-laut-luar-negeri/>. Diakses pada tanggal 11 Januari 2022 pada pukul 15:00 WITA.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Tegar, Nanang. (2019). *Manajemen SDM dan Karyawan (Strategi Pengelolaan SDM dan Karyawan dengan Pendekatan Teoritis dan Praktis)*. Yogyakarta: Quadrant.
- Thoha, Miftah. 20013. Kepemimpinan dalam Manajemen. Edisi Pertama. PT RajaGrafindo. Jakarta
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfication*, Edisi ke dua. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- Wahjosumidjo (2005). Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teori dan Permasalahannya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2014). Manajemen Kinerja (Edisi Keem). Rajawali Pers.
- Winardi. (2011). Kepemimpinan dalam Manajemen. PT. Rineka Cipta.