

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PORT DEVELOPMENT ON TRUST WHICH HAS IMPLICATIONS FOR THE LOYALTY OF LOADING AND UNLOADING SERVICE USERS AT PT JAKARTA INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL (JICT)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGEMBANGAN PELABUHAN TERHADAP KEPERCAYAAN YANG BERIMPLIKASI PADA LOYALITAS PENGGUNA JASA BONGKAR MUAT DI PT JAKARTA INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL (JICT)

Juanda¹, April Gunawan Malau², Agung Kwartama³

Program Studi Teknik Keselamatan Dan Risiko, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

juand_maulana@yahoo.com¹, aprilgunawan22@gmail.com²,

Agungkwartama1977@gmail.com³

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and port development on trust and loyalty of service users at PT Jakarta International Container Terminal (JICT). The issue addressed is the increased cargo volume that often pressures service quality, loading and unloading time, and the smooth flow of goods, which affects users' trust and loyalty. The population of this study consists of managers and supervisors who are service users at PT JICT. The sample includes 60 respondents. This research uses a quantitative method with a causality design, where primary data is collected through Likert-scale questionnaires and secondary data from previous publications. The data collection technique is carried out through surveys using questionnaires. Data analysis is conducted using SmartPLS 4 to obtain fast and accurate results. The findings indicate that service quality and port development have a significant effect on trust, and trust has a significant impact on user loyalty. Service quality and port development also affect loyalty both directly and through the mediation of trust. In conclusion, improving service quality and port development at PT JICT plays a crucial role in building trust and loyalty among users. The suggestion is to invest in port development and service quality improvements to maintain trust and loyalty of service users in the future.

Kata Kunci: Service Quality, Port Development, Trust, User Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud guna mengkaji kualitas layanan dan pengembangan pelabuhan dalam memengaruhi kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa di PT Jakarta International Container Terminal (JICT). Permasalahan yang dihadapi adalah peningkatan volume muatan yang sering menekan kualitas layanan, waktu bongkar muat, serta kelancaran arus barang, yang berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pengguna. Populasi penelitian ini adalah manajer dan supervisor pengguna jasa bongkar muat di PT JICT. Sampel yang dipergunakan berjumlah 60 responden. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif dan didukung oleh desain kausalitas: data primer peneliti kumpulkan dari kuesioner skala Likert, serta data sekunder dari publikasi sebelumnya. Teknik pengumpulan data terlaksana melalui survei menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan SmartPLS 4 untuk memperoleh hasil yang cepat dan akurat. Hasil penelitian memperlihatkan bila kualitas layanan dan pengembangan pelabuhan secara signifikan memengaruhi kepercayaan, dan kepercayaan memengaruhi loyalitas pengguna jasa. Kualitas layanan dan pengembangan pelabuhan juga memengaruhi loyalitas baik secara langsung ataupun melalui mediasi kepercayaan. Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan dan pengembangan pelabuhan di PT JICT berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna. Saran yang diberikan adalah pentingnya investasi dalam pengembangan pelabuhan dan perbaikan kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa di masa mendatang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pengembangan Pelabuhan, Kepercayaan, Loyalitas Pengguna Jasa Bongkar Muat

PENDAHULUAN

Indonesia yang terkenal sebagai negara kepulauan terbesar di dunia menempati posisi krusial di antara benua Asia dan Australia. Secara geografis terletak di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik, wilayah ini memiliki kekayaan potensi alam dan sumber daya manusia. Pentingnya bagi Indonesia untuk menjadikan pelabuhan laut sebagai pintu masuk utama transaksi ekonomi antarnegara dan wilayah. Didukung oleh beragamnya sumber daya alam. Wilayah pesisir Indonesia mempunyai segudang fungsi perekonomian yang sangat strategis meliputi penyelenggaraan perdagangan, transportasi, pelabuhan, kawasan industri, usaha pertanian, agroindustri, pariwisata, kawasan komersial, dan kawasan pemukiman. Situasi ini tentunya menjadi penentu utama pemerintah untuk memajukan sektor kelautan sebagai katalis utama kemajuan nasional. Pembangunan infrastruktur di sektor transportasi, khususnya pelabuhan laut, merupakan hal yang sangat penting dan diprioritaskan.

Tabel 1. Perbandingan Customer Satisfaction Indeks JICT Tahun 2022 – Tahun 2021

	CSI JICT			CUSTOMER SERVICE			BONGKAR MUAT			PELAYANAN KAPAL			BILLING & INVOICE		
	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)
PPJK/Forwarding	4.016	4.269	0.253	4.074	4.173	0.099							4.338	4.486	0.147
Shipping Line	3.657	3.881	0.223				3.714	4.111	0.397	3.893	3.950	0.057			
Exportir	4.222	4.223	0.001	4.165	-								4.333	4.366	0.032
Importir	4.174	4.305	0.131	4.000	4.187	0.187							4.321	4.519	0.197
Depo	4.536	4.590	0.054	4.600	4.743	0.143							4.679	4.610	-0.069
Trucking	3.801	4.093	0.292	4.033	4.300	0.267							4.035	-	
Total JICT	4.005	4.118	0.113	4.177	4.314	0.137	3.714	4.111	0.397	3.893	3.950	0.057	4.341	4.485	0.154

	GATE/PINTU			PENANGANAN KLAIM			SAFETY & SECURITY			PERALATAN PENDUKUNG PELAYANAN		
	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)	2021	2022	(+)
PPJK/Forwarding				3.759			3.987	4.176	0.189	3.923	4.239	0.317
Shipping Line				3.000	3.458	0.458	3.964	3.883	-0.081	3.714	4.000	0.286
Exportir							4.083	4.191	0.108	4.250	4.169	-0.081
Importir							4.250	4.276	0.026	4.125	4.237	0.112
Depo	4.500			4.250			4.500	4.417	-0.083	4.688		
Trucking	3.793	4.185	0.393	3.375	3.625	0.250	3.861	4.181	0.319	3.711	4.174	0.463
Total JICT	4.146	4.185	0.039	3.596	3.542	-0.054	4.187	4.187	0.000	4.068	4.164	0.095

Sumber : PT JICT Tanjung Priok (2023)

Berdasarkan Tabel 1 Secara umum indeks kepuasan layanan JICT tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 0,113 poin dibandingkan tahun

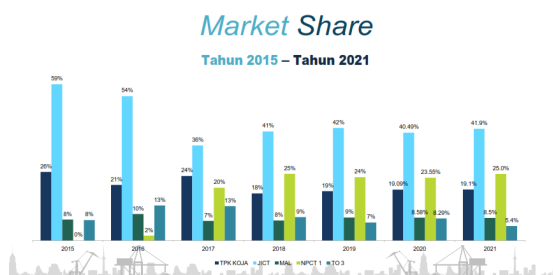
2021. Kenaikan terjadi pada masing-masing klasifikasi pelanggan dan pada masing-masing aspek pelayanan. Pada aspek penanganan klaim nampak ada sedikit penurunan, namun hal ini sebenarnya disebabkan pada tahun 2021 responden di Depo diminta memberikan penilaian, sedangkan di tahun 2022 ini tidak (karena dari analisis dirasa tidak berkaitan).

Tabel 2. Alasan Tidak Puas Pada Peralatan Pendukung Pelayanan

No	Variabel	Alasan Tidak Puas Per Klasifikasi Perusahaan		
		Shipping line	Importir	Trucking
K1	Kelengkapan peralatan yang dimiliki perusahaan	Alat banyak yang rusak sehingga tidak lengkap (1 keluhan)		- Alatnya rusak tiba-tiba (1 keluhan) - Alat kurang lengkap (1 keluhan)
K2	Peralatan yang dimiliki perusahaan sangat mendukung operasional perusahaan dan mempercepat pelayanan	Alat bongkar muat sudah terlalu lama sehingga sering mengalami kerusakan (2 keluhan)	Alat kontainer sering terlambat karena tidak standby (2 keluhan)	- Datangnya alat di lapangan lama (2 keluhan) - Kadang alat ada yang rusak (1 keluhan)
K3	Fisik peralatan yang dimiliki perusahaan layak operasi	Usia peralatan sudah tua (1 keluhan)		Banyak rusak (1 keluhan)
K4	Peralatan yang dimiliki perusahaan bekerja dengan baik	Sering rusak/gangguan (2 keluhan)		- Lama datangnya (1 keluhan) - Sering bermasalah (1 keluhan)

Sumber : PT JICT Tanjung Priok (2023)

PT JICT mempunyai layanan yang terdiri dari; Bongkar Muat petikeas, Auto Gate Receiving Delivery, Transshipment, Karantina, Reefer, dan Layanan Dokumen. Hal ini terlihat dari *Market Share* apabila dibandingkan dengan Terminal lainnya di Pelabuhan Tanjung Priok selama periode 2015-2021 dalam grafik berikut:



Gambar 1. Market Share PT JICT Tanjung Priok

Sumber : PT JICT Tanjung Priok (2023)

Kinerja pengembangan infrastruktur pelabuhan memiliki efek positif terhadap perekonomian Indonesia secara keseluruhan, karena pelabuhan merupakan pintu gerbang penting bagi perdagangan internasional. Oleh karena itu, penetapan *fee* dan masa konseesi perlu dilakukan dengan hati-hati, melalui kajian mendalam yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, pelaku industri, dan masyarakat. Selain penerapan konsesi yang berpengaruh pada badan usaha pelabuhan juga berdampak pada kinerja pengembangan infrastruktur pelabuhan di Indonesia, terdapat faktor lain yaitu pemanfaatan teknologi yang ada di pelabuhan tersebut.

Pelabuhan JICT mengalami peningkatan signifikan dalam volume muatan kontainer yang ditangani. Peningkatan ini dapat disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi, globalisasi perdagangan, dan kebijakan pemerintah dalam mendorong investasi dan perdagangan. Untuk menanggapi peningkatan volume, JICT melakukan investasi besar-besaran dalam pengembangan infrastruktur. Perluasan dermaga, pengadaan peralatan bongkar muat yang canggih, dan pembaruan sistem manajemen merupakan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kapasitas dan efisiensi operasional.

Hasil penelitian Barasa et al., (2018) mengungkapkan alat bongkar muat secara signifikan mampu memengaruhi produktivitas bongkar muat. Temuan Johny Malisan, (2014) melalui penelitiannya, menyebut bila jam menganggur di pelabuhan tergolong sangat besar daripada jam efektif, serta memengaruhi produktivitas kapal tidak linear terhadap kedatangan kapal yang tergolong dalam jumlah yang banyak, dapat diuraikan bahwa kinerja operasional dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pelayanan dan fasilitas peralatan serta produktivitas bongkar muat. Selain itu berdasarkan data kriteria terkait dengan *Flow of good dan flow of ship* PT. JICT Tanjung Priok menunjukkan keterbatasan dan ketidaksesuaian yang ada. Penelitian Selasini et al., (2018) mengungkapkan ketersediaan alat bongkar muat secara signifikan memengaruhi produktivitas dermaga selatan Pelabuhan Batu Ampar Batam.

Peningkatan volume muatan seringkali menimbulkan tekanan pada kualitas layanan. Lamanya waktu bongkar muat, kelancaran arus barang, dan efisiensi layanan menjadi faktor-faktor kritis yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Meskipun terjadi investasi dalam pengembangan infrastruktur, pengembangan yang tidak merata atau tidak sesuai dengan pertumbuhan permintaan dapat menyebabkan kemacetan dan penurunan efisiensi di beberapa area pelabuhan.

Peningkatan volume dan perubahan dalam proses operasional dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna jasa terhadap kinerja pelabuhan. Ketidakpastian atau ketidakstabilan dalam layanan dapat menurunkan tingkat kepercayaan. Tingkat kepercayaan yang rendah dapat berdampak pada loyalitas pengguna

jasa. Jika pengguna jasa merasa tidak puas dengan kualitas layanan atau mengalami kendala operasional yang berulang, mereka mungkin cenderung mencari alternatif pelabuhan yang lebih dapat diandalkan.

Kesenjangan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terjadi pada pemilihan variabel, terkhusus pada keputusan yang diambil oleh pengguna jasa, dan variabel bebas yang dipergunakan. Fokus penelitian ini sebagian besar berada pada perusahaan pelayaran, dan pendekatan analisis datanya berbeda-beda dalam hal alat yang dipergunakan. Secara khusus, penelitian ini mempergunakan SEMPLS dan bukan SPSS. Selain itu, temuan penelitian terdahulu yang disajikan dalam publikasi memperlihatkan tidak adanya dampak yang berarti.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengajukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengembangan Pelabuhan Terhadap Kepercayaan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pengguna Jasa Bongkar Muat Di PT Jakarta International Container Terminal (JICT)”**

METODE

Desain penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penulis mendeskripsikan dampak kualitas layanan, pengembangan pelabuhan, dan kepercayaan sebagai variabel bebas dan loyalitas pengguna jasa bongkar muat sebagai variabel terikat. Strategi penelitian ini menggunakan kausalitas (kausalitas). Pendekatan asosiatif adalah rumusan masalah penelitian yang menanyakan tentang pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Kausalitas adalah kausalitas. Oleh karena itu, ada variabel independen (variabel yang

mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi) di sini (Sugiyono, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji variabel independen (variabel prediktif), hipotesis yang menyelidiki penjelasan efek kausal antara dua atau lebih variabel dengan adanya kualitas layanan, penghargaan, dan kepercayaan. Variabel yang relevan (variabel prediktif) adalah loyalitas pengguna jasa bongkar muat.

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan pengguna jasa Terminal Petikemas Koja sebanyak 150 pengguna jasa pelabuhan yang terdiri dari (terlampir) :

Tabel 3. Populasi Penelitian

N o	Jenis Perusahaan	Jumlah Perusaha an	Respond en Perusaha an (orang)	Popula si (orang)
1	Shipping Line (Perusahaan Pelayaran)	5	5	25
2	Freight Forwarder	5	5	25
3	EMKL (Ekspedisi Muatan kapal Laut)	5	5	25
4	Perusahaan Trucking	5	5	25
5	Exportir/Importir	5	5	25
6	Consignee (pemilik barang).	5	5	25
Total		30	5	150

Menurut Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah Menurut Sugiyono (2017) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* sebagaimana dijelaskan oleh Ridwan dan Engkos Achmad Kuncoro (2010:44) yang dirumuskan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Populasi yang ditetapkan (10% = 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{150}{1 + 150 * 0,10^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 1,5}$$

$$n = \frac{150}{2,5}$$

$$n = 60 \text{ sampel}$$

Sampling yang diambil sejumlah manager dan supervisor perusahaan yang terlibat dalam kegiatan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Data Penelitian

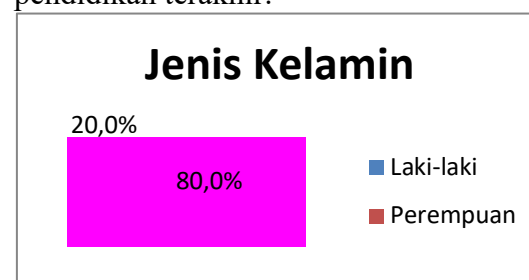
Karakteristik Responden

Studi ini mengandalkan data primer yang diperoleh dari angket yang disebarkan kepada beberapa manager dan supervisor perusahaan yang bergerak dalam bidang operasional di PT. Terminal Kontainer Internasional Jakarta (JICT) Tanjung Priok. Surat permohonan izin penelitian ditujukan kepada pimpinan PT Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok yang sudah memberi izin dan menyatakan kesediaannya untuk mengisi angket.

Pengumpulan data terlaksana dengan cara menemui responden secara langsung untuk menyerahkan dan mengambil angket secara langsung. Sebanyak 60 sampel dilibatkan dalam penelitian ini. Dari 60 eksemplar angket yang dikirimkan, 60 eksemplar dikembalikan. Atas dasar itulah, kapasitas pemrosesan kuesioner dibatasi maksimal 60 eksemplar.

Studi ini terlaksana dengan menyerahkan angket secara elektronik

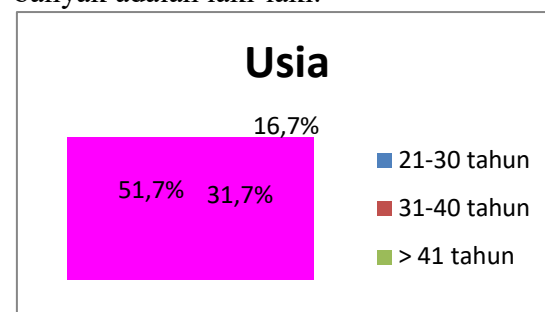
melalui Google Form kepada responden yang merupakan manager dan supervisor PT Jakarta International Container Terminal (JICT), Tanjung Priok. Karakteristik responden dalam studi ini dikategorikan menjadi tiga kelompok utama: jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Berdasar pada temuan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner penelitian kepada responden PT JICT. Gambar 4.1 di bawah ini menyajikan profil responden penelitian yang dikumpulkan, yang mencakup jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir:



Gambar 2. Karakteristik Responden Sesuai Jenis Kelamin

Sumber: Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian)

Sesuai sebaran data karakteristik responden, memperoleh hasil bila responden dengan kelamin laki-laki sejumlah 48 orang (80,0%) dan perempuan sejumlah 12 orang (20,0%). Dengan kata lain responden yang paling banyak adalah laki-laki.

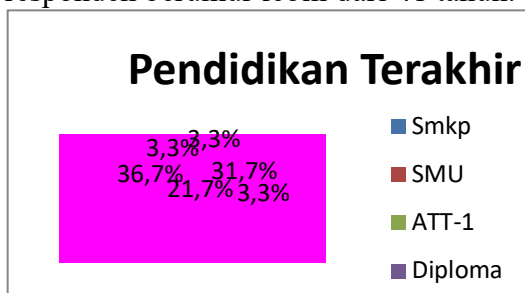


Gambar 3. Karakteristik Responden Sesuai Usia

Sumber: Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian)

Berdasar pada sebaran maupun karakteristik 60 responden, memperoleh

responden dengan usia 21-30 tahun sejumlah 10 orang (16,7%), 31-40 tahun sejumlah 19 orang (31,7%), usia > 40 tahun sejumlah 31 orang (51,7%). Dengan kata lain sebagian besar responden berumur lebih dari 41 tahun.

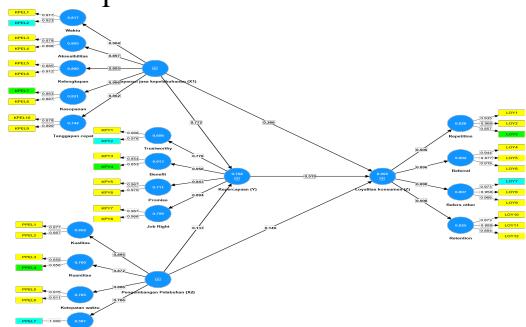


Gambar 4. Karakteristik Responden Sesuai Pendidikan Terakhir

Sumber: Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian)

Sesuai sebaran data karakteristik 60 responden, memperoleh hasil tingkat pendidikan yang mendominasi, yaitu S1 sejumlah 22 orang (36,7%), lalu tingkat pendidikan terakhir responden SMU sebanyak 19 orang (31,7%).

Berdasarkan metode estimasi Partial Least Square diperoleh diagram jalur Full Model Struktural seperti terlihat pada Gambar berikut :



Gambar 5. Model Pengukuran Outer Model First Order dan Second Order

Sumber: Data olahan (2024)

Menunjukkan loading faktor tertinggi sebesar 0.904, mencerminkan bahwa aspek waktu dalam pelayanan dianggap sangat penting oleh pelanggan. Indikator KPEL2 di bawah dimensi ini memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.923, menandakan bahwa waktu pelayanan merupakan

faktor yang sangat diperhatikan. Sebaliknya, dimensi Tanggapan Cepat memiliki loading faktor terendah yaitu 0.862, menunjukkan bahwa responsivitas terhadap permintaan atau masalah pelanggan perlu ditingkatkan. Indikator KPEL7 pada dimensi Kesopanan juga memiliki loading faktor terendah sebesar 0.863, yang menunjukkan bahwa kesopanan dalam pelayanan bisa diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pengembangan pelabuhan, dimensi Kualitas menonjol dengan loading faktor tertinggi 0.895, menunjukkan bahwa kualitas menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam pengembangan. Indikator PPEL7 pada dimensi Efektivitas memiliki loading faktor tertinggi sempurna sebesar 1.000, meskipun dimensi Efektivitas secara keseluruhan memiliki loading faktor terendah 0.766. Ini menunjukkan bahwa sementara efektivitas secara keseluruhan dinilai rendah, terdapat elemen spesifik yang sangat efektif. Sebaliknya, indikator PPEL4 pada dimensi Kuantitas memiliki loading faktor terendah 0.856, menunjukkan bahwa perhatian terhadap kuantitas dalam pengembangan pelabuhan perlu ditingkatkan.

Dalam hal kepercayaan, dimensi Manfaat memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.956, menandakan bahwa manfaat dari pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Indikator KPY2 pada dimensi Dapat dipercaya menunjukkan loading faktor tertinggi sebesar 0.976, menggambarkan bahwa pelanggan merasa sangat yakin terhadap penyedia layanan. Namun, dimensi Dapat dipercaya sendiri memiliki loading faktor terendah yaitu 0.778. Indikator KPY4 pada dimensi Manfaat adalah yang terendah dengan loading faktor 0.853, menunjukkan bahwa elemen

manfaat tertentu mungkin kurang dihargai oleh pelanggan.

Terakhir, untuk loyalitas konsumen, dimensi Retensi memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.908, menyoroiti pentingnya kemampuan untuk mempertahankan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas. Indikator LOY7 pada dimensi Merujuk ke Orang Lain memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.973, menunjukkan bahwa pelanggan yang loyal cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Di sisi lain, indikator LOY10 pada dimensi Retensi menunjukkan loading faktor terendah sebesar 0.873, yang mengindikasikan bahwa meskipun retensi pelanggan adalah fokus utama, masih terdapat area yang dapat diperbaiki dalam mempertahankan pelanggan.

Dari uraian diatas, variabel yang memiliki valid karena pada umumnya untuk penelitian dari tahap awal pengukuran 0,7 masih mengkategorikan sudah melampaui sehingga di katakan valid untuk analisis lebih lanjut.

a. Pengujian *Discriminant Validity*

Berikut adalah hasil dari pengujian *discriminant validity* untuk *cross loading*:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Dimensi	Load ing Fakt or Dim ensi	Item	Load ing Fakt or Indik ator	Ketera ngan	<i>Cronb ach's alpha</i>	<i>Comp osite reliabi lity</i>	<i>AV E</i>
Pelayanan jasa Kepelabu han (X1)	Waktu	0.904	KPEL 1	0.917	Valid	0.936	0.937	0.6 34
			KPEL 2	0.923	Valid			
	Aksesibilit as	0.897	KPEL 3	0.879	Valid			
			KPEL 4	0.886	Valid			
	Kelengkap an	0.895	KPEL 5	0.885	Valid			
			KPEL 6	0.912	Valid			
	Kesopanan	0.906	KPEL 7	0.863	Valid			
			KPEL 8	0.887	Valid			
	Tanggapan Cepat	0.862	KPEL 9	0.878	Valid			
			KPEL 10	0.890	Valid			
Pengemba ngan Pelabuhan	Kualitas	0.895	PPEL1	0.877	Valid	0.903	0.905	0.5 97

Variabel	Dimensi	Load ing Fakt or Dim ensi	Item	Load ing Fakt or Indik ator	Ketera ngan	<i>Cronb ach's alpha</i>	<i>Comp osite reliabi lity</i>	<i>AV E</i>
(X2)	Kuantitas	0.872	PPEL2	0.867	Valid	0.926	0.928	0.6 62
			PPEL3	0.858	Valid			
			PPEL4	0.856	Valid			
	Kecepatan Waktu	0.886	PPEL5	0.915	Valid			
			PPEL6	0.911	Valid			
	Efektivitas	0.766	PPEL7	1.000	Valid			
	Dapat dipercaya	0.778	KPY1	0.968	Valid			
			KPY2	0.976	Valid			
	Manfaat	0.956	KPY3	0.854	Valid			
			KPY4	0.853	Valid			
Kepercayaan (Y)	Janji	0.843	KPY5	0.967	Valid	0.958	0.960	0.6 89
			KPY6	0.970	Valid			
	Pekerjaan yang tepat	0.894	KPY7	0.967	Valid			
			KPY8	0.966	Valid			
	Pengulang an	0.909	LOY1	0.935	Valid			
			LO Y2	0.9 66	Vali d			
			LO Y3	0.8 57	Vali d			
			LO Y4	0.9 44	Vali d			
	Rujuka n	0.8 96	LO Y5	0.8 77	Vali d			
			LO Y6	0.9 19	Vali d			
Loyalitas konsumen (Z)	Meruju k ke orang lain	0.8 98	LO Y7	0.9 73	Vali d			
			LO Y8	0.9 58	Vali d			
			LO Y9	0.9 66	Vali d			
			LO Y10	0.8 73	Vali d			
	Retens i	0.9 08	LO Y11	0.8 88	Vali d			
			LO Y12	0.8 84	Vali d			

Sumber: Data olahan SEMPLS (2024)

Terlihat dari data yang tersaji pada tabel di atas bahwa penelitian ini menghasilkan 37 indikator variabel dengan *outer loading* lebih dari 0,7 yang memperlihatkan validitasnya. Untuk menetapkan kesesuaian dan validitas dari 37 indikator variabel dalam tabel untuk dimanfaatkan peneliti dalam studi selanjutnya. Keandalan seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dilakukan berdasar pada *outer loading*, nilai reliabilitas komposit, nilai *cronbach alpha*, dan nilai AVE. Seluruh nilai tersebut lebih dari 0,70,

menunjukkan tingkat reliabilitas yang signifikan. Dengan begitu memberi simpulan bila seluruh atribut dan variabel dari sampel memenuhi persyaratan uji validitas dan reliabilitas sehingga memungkinkan analisis lebih lanjut dalam evaluasi model struktural.

Inner Model

Model struktural (*inner model*) ialah kerangka teoretis yang bisa membangun hubungan interaktif kausal antarvariabel laten. Upaya ini bermaksud guna untuk mengevaluasi contoh struktural dengan memanfaatkan uji koefisien determinasi (R^2) dan uji multikolinearitas. Di bawah ini ialah diagram jalur yang mengilustrasikan penggunaan perhitungan PLS Bootstrapping.

Sebagaimana pemaparan Ghazali dan Latan (2015), inner model merupakan model struktural yang menjelaskan hubungan sebab akibat antarvariabel berdasar pada teori yang sudah ada. Model internal akan melakukan analisis untuk mengetahui korelasi sebab akibat antarvariabel. Item yang hendak diuji pada bagian ini, yaitu:

a. R-Square (Koefisien Determinasi)

Menurut Hair et al. (2019) uji R^2 atau *r-square* sebagai upaya untuk mengetahui besar kecilnya persentase konstruk endogen yang bisa dideskripsikan dengan konstruk eksogenya.

Nilai koefisien determinasi (R^2) paling tidak berada di kisaran 0 dan 1. Nilai R^2 0,75, 0,50, dan 0,25 diketahui bila model kuat, moderat, dan lemah.

Tabel 5. Hasil Uji R-Square (R^2)

	R-square	R-square adjusted
Kepercayaan	0.708	0.704
Loyalitas Konsumen	0.695	0.688

Sumber: Data olahan SEMPLS (2024)

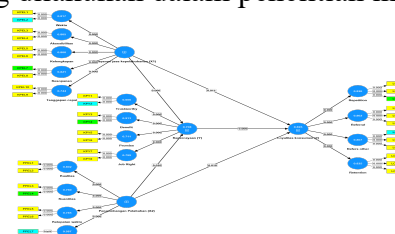
Sesuai temuan tersebut, variabel

kualitas pelayanan dan pengembangan pelabuhan terhadap kepercayaan memiliki nilai R^2 atau di atas R^2 nya, yaitu 0,708 dengan nilai R^2 *adjusted* 0,704 memperlihatkan bila kontribusi variabel Kualitas Pelayanan dan Pengembangan Pelabuhan terhadap Kepercayaan sebesar 70,8% sedangkan sisanya 29,2% merupakan pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dipergunakan dalam penelitian ini.

Variabel Kualitas Pelayanan, Pengembangan Pelabuhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen memiliki nilai R^2 di atas R^2 nya, yaitu 0,695 dengan nilai R^2 *adjusted* 0,688 memperlihatkan bila variabel terhadap loyalitas konsumen sejumlah 69,5%, Tersisa 30,5% sebagai pengaruh dari variabel lainnya yang tidak ada di dalam studi ini.

1. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Penguran model structural ini adalah menguji pengaruh satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai path yang untuk melihatnya apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak dilihat dari nilai t dari nilai path (nilai t dapat diperoleh dengan melakukan boothstraping). Berikut adalah gambar dari hasil boothstraping yang dilakukan dalam penelitian ini:



Gambar 6. Model Pengukuran Inner Model Model First Order dan Second Order

Sumber: Data olahan (2024)

Berikut ini adalah hasil *Path Coefficients* pengaruh langsung dan tidak langsung:

Tabel 6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Hipotesis	Pengaruh	Original sample (O)	T statistics	P values	Keterangan
H1	Pelayanan jasa kepelabuhanan (X1) -> Kepercayaan (Y)	0.772	13.796	0.000	Positif dan Signifikan
H2	Pengembangan Pelabuhan (X2) -> Kepercayaan (Y)	0.133	2.061	0.020	Positif dan Signifikan
H3	Pelayanan jasa kepelabuhanan (X1) -> Loyalitas konsumen (Z)	0.266	2.298	0.011	Positif dan Signifikan
H4	Pengembangan Pelabuhan (X2) -> Loyalitas konsumen (Z)	0.140	2.095	0.018	Positif dan Signifikan
H5	Kepercayaan (Y) -> Loyalitas konsumen (Z)	0.519	4.055	0.000	Positif dan Signifikan
H6	Pelayanan jasa kepelabuhanan (X1) -> Kepercayaan (Y) -> Loyalitas konsumen (Z)	0.401	4.096	0.000	Positif dan Signifikan
H7	Pengembangan Pelabuhan (X2) -> Kepercayaan (Y) -> Loyalitas konsumen (Z)	0.069	1.781	0.037	Positif dan Signifikan

Sumber: Data olahan SEMPLS (2024)

Koefisien parameter, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + 0,772 X1 + 0,133 X2$$

Model 1

- 1) Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,772 maka menunjukkan adanya pengaruh yang searah, sehingga dapat diartikan bahwa jika nilai kualitas pelayanan bertambah satu satuan maka kepercayaan akan naik sebesar 0,772 dengan asumsi nilai pengembangan pelabuhan tetap.
- 2) Koefisien pengembangan pelabuhan sebesar 0,133 maka menunjukkan adanya pengaruh yang searah, sehingga dapat diartikan bahwa jika nilai pengembangan pelabuhan bertambah satu satuan *point* maka kepercayaan akan naik sebesar 0,133 dengan asumsi nilai kualitas pelayanan tetap.

$$Z = a + 0,266 X1 + 0,140 X2 + 0,519 Y$$

Model 2

- 1) Koefisien kualitas pelayanan sejumlah 0,266, berarti mengindikasikan terdapat pengaruh yang searah. Dengan begitu, bila nilai kualitas pelayanan mengalami penambahan satu satuan, berarti loyalitas konsumen naik sejumlah 0,266 dengan mengasumsikan nilai pengembangan pelabuhan tetap.

- 2) Koefisien pengembangan pelabuhan sejumlah 0,140, berarti mengindikasikan terdapat pengaruh searah. Sesuai temuan tersebut, memperjelas bila nilai pengembangan pelabuhan mengalami penambahan satu satuan *point* sehingga loyalitas konsumen naik sejumlah 0,140 dengan mengasumsikan nilai kepercayaan tetap.
- 3) Koefisien kepercayaan sejumlah 0,519, berarti mengindikasikan ada pengaruh searah. Dengan begitu bisa memperjelas bila nilai kepercayaan mengalami penambahan satu satuan *point* sehingga loyalitas konsumen pun naik sejumlah 0,519 dengan mengasumsikan nilai kualitas pelayanan tetap.

Evaluasi model terlaksana dengan memperhatikan nilai signifikan untuk memastikan pengaruh variabel dari *bootstrapping*. Uji hipotesis dalam studi ini terlaksana dengan memperhatikan t-statistik dan *p-value*. Menerima hipotesis bila nilai t-statistik di atas 1,64 (nilai t_{tabel}) dan $p=$ value di bawah 0,05. Berdasar pada tabel di atas, bisa menguraikan bila:

- 1) Berdasarkan analisis hipotesis memperlihatkan jika kualitas pelayanan secara positif signifikan memengaruhi kepercayaan. *P-value* sejumlah $0,000 < 0,05$ atau H_0 ditolak sehingga secara langsung kualitas pelayanan memengaruhi positif signifikan bagi kepercayaan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok.
- 2) Berdasar pada analisis hipotesis, memperlihatkan bila secara positif signifikan pengembangan pelabuhan memengaruhi kepercayaan. *P-Value* sejumlah $0,020 < 0,05$ atau H_0 ditolak, maka secara langsung pengembangan pelabuhan

- memengaruhi positif dan signifikan bagi kepercayaan di PT Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok.
- 3) Sesuai analisis hipotesis memperlihatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen adalah positif dan signifikan $P\text{-Value}$ sebesar $0,011 < 0,05$ berarti H_0 ditolak, maka terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok.
 - 4) Berdasarkan analisis hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh pengembangan pelabuhan terhadap loyalitas konsumen adalah positif dan tidak signifikan $P\text{-Value}$ sebesar $0,018 < 0,05$ berarti H_0 ditolak, maka terdapat pengaruh signifikan pengembangan pelabuhan terhadap loyalitas konsumen di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok.
 - 5) Berdasarkan analisis hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen adalah positif dan signifikan $P\text{-Value}$ sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak, maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok.
 - 6) Berdasarkan analisis hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan adalah positif dan signifikan dimana $P\text{-Value}$ sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak maka terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok terhadap

loyalitas konsumen melalui kepercayaan.

- 7) Berdasarkan analisis hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung pengembangan pelabuhan terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan adalah positif dan signifikan dimana $P\text{-Value}$ sebesar $0,037 < 0,05$ berarti H_0 ditolak maka terdapat pengaruh tidak langsung pengembangan pelabuhan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan.

Temuan Hasil Penelitian

Dalam analisis pelayanan jasa kepelabuhanan, dimensi Waktu menunjukkan loading faktor tertinggi sebesar 0.904, mencerminkan pentingnya kecepatan dalam pelayanan. Indikator KPEL2 di bawah dimensi ini memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.923, yang mengindikasikan bahwa penampilan karyawan yang rapih, sopan, dan santun saat berinteraksi dengan pelanggan sangat diperhatikan. Sebaliknya, dimensi Tanggapan Cepat memiliki loading faktor terendah yaitu 0.862, menunjukkan bahwa responsivitas terhadap kebutuhan dan pertanyaan pelanggan perlu ditingkatkan. Indikator KPEL7 pada dimensi Kesopanan juga memiliki loading faktor terendah sebesar 0.863, mengindikasikan bahwa tingkat kesopanan karyawan dalam memberikan layanan masih bisa diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pengembangan pelabuhan, dimensi Kualitas memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.895, menunjukkan bahwa kualitas operasional pelabuhan sangat diperhatikan. Indikator PPEL7 pada dimensi Efektivitas memiliki loading

faktor tertinggi sempurna sebesar 1.000, menunjukkan bahwa inovasi dan perbaikan berkelanjutan di pelabuhan sangat dihargai. Namun, dimensi Efektivitas secara keseluruhan memiliki loading faktor terendah yaitu 0.766, menandakan bahwa efektivitas secara umum dianggap kurang memuaskan. Indikator PPEL4 pada dimensi Kuantitas memiliki loading faktor terendah sebesar 0.856, mengindikasikan bahwa kapasitas penanganan volume muatan masih perlu ditingkatkan.

Dalam hal Kepercayaan, dimensi Manfaat menunjukkan loading faktor tertinggi sebesar 0.956, menandakan bahwa manfaat dari layanan pelabuhan sangat mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Indikator KPY2 pada dimensi Dapat dipercaya memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.976, menggambarkan reputasi baik pelabuhan dalam industri bongkar muat. Meskipun demikian, dimensi Dapat dipercaya sendiri memiliki loading faktor terendah yaitu 0.778. Indikator KPY4 pada dimensi Manfaat adalah yang terendah dengan loading faktor 0.853, menunjukkan bahwa elemen manfaat tertentu mungkin kurang dihargai oleh pelanggan.

Terakhir, untuk Loyalitas Konsumen, dimensi Retensi memiliki loading faktor tertinggi sebesar 0.908, menyoroti pentingnya kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Indikator LOY7 pada dimensi Merujuk ke Orang Lain menunjukkan loading faktor tertinggi sebesar 0.973, mengindikasikan bahwa pelanggan yang loyal cenderung merekomendasikan layanan bongkar muat kepada orang lain. Sebaliknya, indikator LOY10 pada dimensi Retensi menunjukkan loading faktor terendah sebesar 0.873, mengindikasikan bahwa meskipun retensi pelanggan adalah

fokus utama, masih terdapat area yang perlu diperbaiki dalam mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) menunjukkan:

Hipotesis pertama (H1) menguji pengaruh pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruhnya sangat signifikan dengan nilai original sample sebesar 0.772, T Statistics sebesar 13.796, dan P Value 0.000. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT JICT, seperti kecepatan, aksesibilitas, kelengkapan, dan kesopanan, memiliki dampak yang sangat positif terhadap kepercayaan pelanggan. Pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa yakin bahwa perusahaan dapat diandalkan dan memenuhi harapan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Barasa et al. (2020), yang menemukan bahwa analisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan di pelabuhan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini mendukung bahwa pelayanan yang baik di pelabuhan mempengaruhi kepercayaan dengan cara yang kuat dan signifikan.

Hipotesis kedua (H2) mengeksplorasi pengaruh pengembangan pelabuhan terhadap kepercayaan. Temuan menunjukkan nilai original sample sebesar 0.133, T Statistics 2.061, dan P Value 0.020. Meskipun pengaruhnya positif dan signifikan, kekuatannya relatif lebih rendah dibandingkan dengan dimensi pelayanan jasa kepelabuhanan. Pengembangan pelabuhan, seperti

peningkatan infrastruktur dan teknologi, memang mempengaruhi kepercayaan, tetapi dampaknya tidak sebesar pelayanan langsung. Misalnya, jika pelabuhan meningkatkan kapasitas dan efisiensi operasional, pelanggan akan merasa lebih percaya pada kemampuan pelabuhan dalam menangani muatan dengan baik.

Ini konsisten dengan penelitian oleh Kwartama & Wibowo (2023), yang mengindikasikan bahwa pengembangan pelabuhan berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan melalui peningkatan infrastruktur dan fasilitas, meskipun tidak sebesar dampak langsung dari kualitas pelayanan.

Hipotesis ketiga (H3) menilai pengaruh pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap loyalitas konsumen, dengan hasil original sample sebesar 0.266, T Statistics 2.298, dan P Value 0.011. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik juga berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang cepat dan efisien lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan yang sama dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan pengalaman positif yang memperkuat loyalitas pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Sugianto et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap daya saing dan loyalitas pelanggan di pelabuhan. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pelanggan.

Hipotesis keempat (H4) menyelidiki pengaruh pengembangan pelabuhan terhadap loyalitas konsumen, dengan nilai original sample sebesar 0.140, T Statistics 2.095, dan P Value

0.018. Pengembangan pelabuhan, meskipun signifikan, memiliki dampak yang lebih kecil dibandingkan dengan pelayanan jasa kepelabuhanan. Peningkatan dalam kapasitas penanganan dan arus lalu lintas kontainer dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, tetapi pengaruhnya lebih rendah dibandingkan dengan efek langsung dari pelayanan berkualitas. Dengan meningkatkan efisiensi dan keamanan operasional, pelabuhan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Temuan ini mendukung hasil penelitian oleh Rachman & Wahid (2023), yang menemukan bahwa meskipun pengembangan pelabuhan meningkatkan kepuasan pelanggan, pengaruhnya terhadap loyalitas tidak sebesar pengaruh langsung dari kualitas pelayanan.

Hipotesis kelima (H5) menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai original sample sebesar 0.519, T Statistics 4.055, dan P Value 0.000, yang menandakan pengaruh yang sangat signifikan. Kepercayaan yang tinggi berfungsi sebagai landasan untuk membangun loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan yakin bahwa penyedia layanan dapat diandalkan dan memenuhi harapan mereka, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepercayaan ini memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

Temuan ini didukung oleh Dertaida Panjaitan & Retno Setyorini (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, sebagai variabel intervening, mempengaruhi loyalitas

pelanggan secara signifikan melalui kepercayaan.

Hipotesis keenam (H6) mengevaluasi pengaruh pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan, dengan hasil original sample sebesar 0.401, T Statistics 4.096, dan P Value 0.000. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik memiliki efek langsung dan tidak langsung yang signifikan pada loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepercayaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya langsung mempengaruhi loyalitas tetapi juga melalui peningkatan kepercayaan. Misalnya, pelayanan yang cepat dan profesional dari PT JICT membangun kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka.

Temuan ini mengonfirmasi bahwa pelayanan yang baik memiliki efek langsung dan tidak langsung pada loyalitas melalui peningkatan kepercayaan. Ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Mulyati & Fauzia (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan.

Hipotesis ketujuh (H7) mengkaji pengaruh pengembangan pelabuhan terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan, dengan nilai original sample sebesar 0.069, T Statistics 1.781, dan P Value 0.037. Meskipun pengaruhnya signifikan, kekuatannya lebih rendah dibandingkan dengan pengaruh langsung dari pelayanan jasa kepelabuhanan. Pengembangan pelabuhan dapat memperbaiki kepercayaan pelanggan, dan melalui peningkatan kepercayaan, mempengaruhi loyalitas. Namun, dampaknya tidak sebesar pengaruh langsung dari pelayanan. Misalnya, peningkatan fasilitas pelabuhan dapat

meningkatkan citra pelabuhan, memperbaiki kepercayaan, dan pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Aryo & Budiatmo (2018) yang menunjukkan bahwa meskipun pengembangan pelabuhan meningkatkan citra dan kepercayaan, dampaknya terhadap loyalitas melalui kepercayaan tidak sebesar pengaruh langsung dari pelayanan berkualitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa kepelabuhanan memiliki dampak yang sangat kuat terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan dibandingkan dengan pengembangan pelabuhan. Meskipun pengembangan pelabuhan juga berkontribusi terhadap kepercayaan dan loyalitas, pengaruhnya lebih kecil jika dibandingkan dengan pelayanan langsung. Kepercayaan memainkan peran kunci dalam menghubungkan pelayanan dan pengembangan pelabuhan dengan loyalitas pelanggan, menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dan inovasi dalam pengembangan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok. Kualitas pelayanan yang baik di PT. JICT berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan konsumen. Ketika layanan yang diberikan cepat, tepat, dan memuaskan, konsumen merasa dihargai dan percaya bahwa perusahaan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara konsisten. Hal ini mencakup aspek-aspek

- seperti keandalan layanan, responsivitas, jaminan, empati, dan daya tanggap
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan pelabuhan terhadap kepercayaan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok. Pengembangan infrastruktur dan fasilitas di pelabuhan JICT memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen. Konsumen cenderung percaya pada perusahaan yang terus berinvestasi dalam peningkatan kapasitas dan efisiensi operasional. Pengembangan ini mencakup peningkatan teknologi, peralatan modern, serta perluasan kapasitas pelabuhan yang mendukung kelancaran operasi dan mengurangi waktu tunggu kapal
 3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya membangun kepercayaan tetapi juga berkontribusi pada loyalitas konsumen. Konsumen yang puas dengan pelayanan yang diterima cenderung tetap menggunakan jasa PT. JICT dan bahkan merekomendasikannya kepada pihak lain. Loyalitas ini penting karena membantu perusahaan mempertahankan pangsa pasar dan mengurangi biaya pemasaran
 4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan pelabuhan terhadap loyalitas konsumen di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok. Investasi dalam pengembangan pelabuhan juga mempengaruhi loyalitas konsumen secara positif. Dengan peningkatan fasilitas dan infrastruktur, konsumen mendapatkan pengalaman yang lebih baik, misalnya dalam hal kecepatan bongkar muat dan keamanan barang. Hal ini meningkatkan kepuasan dan keinginan konsumen untuk terus menggunakan layanan JICT
 5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok. Kepercayaan adalah elemen kunci dalam membangun loyalitas konsumen. Ketika konsumen percaya bahwa PT. JICT dapat diandalkan dan memenuhi janjinya, mereka cenderung lebih setia. Kepercayaan ini dibangun melalui konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas, transparansi dalam operasi, dan komunikasi yang efektif dengan konsumen
 6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan. Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen secara langsung dan juga melalui mediasi kepercayaan. Pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan konsumen, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka. Ini menunjukkan bahwa untuk mencapai loyalitas yang tinggi, perusahaan harus fokus tidak hanya pada peningkatan kualitas layanan tetapi juga pada pembangunan dan pemeliharaan kepercayaan konsumen
 7. Terdapat pengaruh pengembangan pelabuhan di PT. Jakarta International Container Terminal (JICT) Tanjung Priok terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan. Pengembangan pelabuhan juga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui

kepercayaan. Dengan terus mengembangkan pelabuhan, PT. JICT menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan layanan, yang membangun kepercayaan konsumen. Kepercayaan ini kemudian mempengaruhi loyalitas konsumen secara positif. Investasi dalam pengembangan pelabuhan tidak hanya meningkatkan kapabilitas operasional tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. APRIL GUNAWAN MALAU, S.Si., MM. selaku pembimbing I Dr. AGUNG KWARTAMA, SE, M.H, M.M selaku pembimbing II.

DAFTAR PUSTAKA

- Arseta Yudha Lesmana, Andala Rama Putra Barusman, Tina MB Virgawenda (2020) Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Intention To Purchase (Studi Kasus Pada Pelabuhan Bandar Bakau Jaya Kabupaten Lampung Selatan) *Jurnal Ilmiah ESAI* Volume 14, No. 2, Juli 2020 p-ISSN 1978-6034 e-ISSN 2580-4944
- Aryo, H, D. A., & Budiatmo, A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pelanggan PT . SILkargo Cabang Semarang Pe , *Ekspor Rumusan Masalah Dengan pe*. 1–10.
- Assael, H. (2021). *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston: Cengage Learning.
- Barasa, L., Malau, A., Pasyah, C., & Ariska, R. (2020). Passenger Satisfaction Analysis of Service in Port Passenger Terminal Gresik.

ICMASES, 1(1), 1–16.
<https://doi.org/10.4108/eai.3-8-2019.2290738>

- Chandra & Tjiptono (2020) *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2021). *The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty*. *Journal of Marketing*.
- Dertaída Panjaitan, Retno Setyorini (2023) Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening JURISMA : Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Volume 10 Nomor 1
- Dianavera, K. T., & Aminoto, T. (2020). *Effect of Quality of Logistics Services and Consumer Safety on Purchasing Decisions in Bhinneka E-Commerce*. 132(AICMaR 2019), 182–185.
- Fatmawati (2016) Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Yogyakarta. *Jurnal Utilitas, Vol. 12*
- Febri Indra Prabowo, Yulianti Keke, Bambang Istidjab (2021) Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Konsumen Di PT Sarana Bandar Logistik *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 15, No. 2, Oktober 2021, 75-82
- Ferdinand, A. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Fuad dan Ghozali (2018). *Structural Equation Modeling Teori Konsep & Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.54*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

- Fournier, S. (2022). *Consumers and their brands: Developing relationships with brands*. Cambridge, MA: Harvard Business Review Press
- Ghozali, I. dan Latan, H (2015), *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi. Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit. Universitas Diponogoro
- Ghozali, I.(2020) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin (2020) Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan *Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hair et. al, (2020) *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E, Tatham, R.L. & Black, W.C. (2019). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Six Press.
- Kartajaya, H. (2021). *Loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam era digital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hurriyati (2018) Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Kotler dan Armstrong (2020) *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler dan Keller (2018) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler dan Keller, (2019). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kwartama, A., & Wibowo, T. A. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelindo III Tanjung Emas Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok*, 4(1), 1–26.
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (2021). *Brand Trust in Consumer Behavior*. Journal of Marketing Research.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2023). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Mantrala, M. (2023). *The role of customer loyalty in competitive markets*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2022). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2021). *Consumer Behavior: A Framework*. New York: McGraw-Hill.
- Mulyati, E., & Fauzia, S. Z. A. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Freight Forwarder di PT XYZ Global Forwarding Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 37
- Prasetyo (2021) Tingkat Kepentingan Fasilitas Pelabuhan Dan Persepsi Nelayan Terhadap Keputusan Untuk Mendaratkan Ikan Di Pelabuhan Perikanan Dagho Kepulauan Sangihe ALBACORE 5(2)161-172

- Purwanto, A (2018). Pemasaran Jasa Kepelabuhan. Surabaya; Hang Tuah University
- Rachman, A., & Wahid, A. (2023). The Influence of Service Quality, Relationship Quality on Port Performance Which has Implications For Customer Satisfaction at The Port Tg. Priok Jakarta Indonesia. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 2(2), 475–487. <https://doi.org/10.38035/ijam.v2i2.327>
- Rangkuti, F. (2022). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty*. Jakarta: Gramedia.
- Riduwan (2018). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Riduwan, (2018) *Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Riska Angga Dewi, Yenita (2021) Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Lintas Penyeberangan Ujung –Kamal terhadap Loyalitas Penumpang Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Volume 21 No. 1 Maret 2021
- Sugianto, D., Simatupang, D., & Malau, A. G. (2023). The Influence of Marketing Strategy and Port Performance on Enhancing The Competitiveness of Maritime Economy at The Patimban International Port (PIP). *International Journal of Engineering Business and Social Science*, 2(02), 902–909. <https://doi.org/10.58451/ijebss.v2i2.110>
- Samboro (2015) Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Cafe Gedhang Ganteng di Jalan Mayjen Panjaitan Malang. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 11, No. 1
- Santoso (2018), *SPSS 22 from Essential to Expert Skills*, Gramedia anggota IKAPI, Jakarta.
- Sekaran, U, (2018). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sugiyono, (2019), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sutisna. (2020). *Dasar-dasar perilaku konsumen dan loyalitas merek*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2020). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Loyalitas pelanggan: Konsep, pengukuran, dan aplikasi*. Jakarta: Andi
- Wilkie, W. L. (2021). *Consumer behavior: Implications for marketing strategy*. New York, NY: Wiley