

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIKLAT KEPABEANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN

Vivid Dekanawati

Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
e-mail: vividdek@gmail.com

Yudhi Setiyantara

Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
e-mail: yudyoudhi@gmail.com

Ningrum Astriawati

Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
e-mail: ningrumastriawati@gmail.com

Joko Subekti

Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
e-mail: joksub31@gmail.com

Arneta Fitri Kirana

Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
e-mail: fitrikirana18@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality through tangible variables such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of cadets who take part in the 2021 Customs Training. This research was conducted at the D3 Marine Transportation Management Study Program and the S1 Transportation Study Program, Yogyakarta Maritime College, in 2021. The subjects of the study were cadets who participated in customs training. This type of research is quantitative causal research using descriptive analysis techniques. Data collection techniques used questionnaires, and the data were tested and analyzed using path analysis (multiple regressions) with IBM SPSS Statistics version 23. The results showed that service quality through tangible variables, reliability, responsiveness, assurance, and empathy was able to explain 64% of the satisfaction of cadets who took part in the 2021 Customs Training, while for 36% of training participant satisfaction; it was influenced by variables other than those intangibles (reliability, responsiveness, assurance, and empathy).

Keywords : Customs Training, Service Quality, Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021. Penelitian ini dilakukan di Prodi D3 Manajemen Transportasi Laut dan Prodi S1 Transportasi, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta. Subjek penelitian adalah taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal kuantitatif menggunakan teknik analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan data diuji serta dianalisis menggunakan *path analisis* (regresi berganda) dengan IBM SPSS Statistics versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mampu menjelaskan kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021 sebesar 64%, sementara untuk 36% kepuasan peserta pelatihan dipengaruhi oleh variabel selain variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Kata kunci : Diklat Kepabeanan, Kualitas Layanan, Kepuasan

1. Pendahuluan

Dampak pandemi Covid-19 pun berlangsung sangat lama menyasar berbagai sektor baik kesehatan, ekonomi, pendidikan, pariwisata dan sektor lain di negeri ini (Mardiyah & Nurwati, 2020). Walau begitu semua sektor harus tetap berjalan seiringan dengan pemulihan dan penguatan ekonomi dari berbagai sektor kritis tersebut. Berbagai upaya dan usaha dicoba, dijalankan untuk bisa 'berkawan baik' dengan Covid-19, seperti halnya pada sektor pendidikan dimana memajukan anak bangsa harus tetap berjalan dan tidak boleh mengenal kata berhenti (Rashidi et al., 2022). Sama halnya yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta (STIMARYO) dimana menyampaikan amanah kurikulum tidak boleh bergantung pada keadaan diam dirumah begitu saja akna tetapi bisa melalui *Learning Managemen System* (Pertiwi et al., 2021). Kita harus terus bergerak walaupun pergerakan kita terbatas bahkan bersyarat. Banyak tantangan yang kita hadapi bersama saat pandemic ini diantaranya adalah bagaimana kegiatan belajar mengajar berjalan tanpa harus tatap muka antar dosen dengan taruna, terutama mata kuliah praktek yang menghasilkan output taruna 'harus mengenal dan harus bisa' (Isuari, 2021). Tatap muka tetap dijalankan namun ada kita harus mengikuti protocol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah maupun Satuan Gugus Covid setempat. Menurut Dekanawati & Supartini (2019) pelatihan kepabeanan adalah bagian dari mata kuliah praktek 200 menit electronic data interchange dan mata kuliah dokumen pengangkutan dan dokumen kepabeanan (*port clearance*). Pelatihan ini ditujukan kepada Taruna/i Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta Prodi Transportasi semester 3 dan 5, Prodi Manajemen Transportasi Laut Semester 5 dilaksanakan tanggal 2-4 November 2021. Pelaksanaan ini masih dalam ruang pandemi, maka beberapa protokol kesehatan pencegahan penyakit menular diikuti oleh STIMARYO seperti tes antigen untuk semua peserta, instruktur dan panitia yang terlibat didalamnya. Bekerjasama dengan PT. Electronic Data Interchange Indonesia (EDII), diharapkan Taruna/i menguasai pengisian Pemberitahuan Impor Barang (PIB), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Manifes secara cepat, tepat dan benar.

Agar penelitian ini dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat maka perlu difokuskan pada suatu permasalahan. Permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah kepuasan taruna terhadap Diklat Kepabeanan Tahun 2021 ditinjau dari 5 variabel yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Diklat kepabeanan ini dilaksanakan sudah yang ke 8 (delapan kalinya) oleh Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta (STIMARYO). Untuk itu perlu dilakukan evaluasi atas semua pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kepuasan dan peningkatkan pelayanan kepada taruna-taruni STIMARYO. Diklat kepabeanan terus menerus dilaksanakan oleh STIMARYO setiap tahun dengan tujuan untuk membekali Taruna-taruni semester 3,5 Prodi S1 Transportasi dan Semesmtar 5 Prodi Manajemen Transportasi Laut guna membekali mereka untuk menjadi Ahli Kepabeanan ketika lulus dari STIMARYO. Ahli kepabeanan merupakan orang yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan dibidang kepabeanan baik peraturan perundang-undangnya dan penerapannya dalam proses ekspor dan impor, klasifikasi barang menurut BTKI, Sistem Nilai pabean, Fasilitas Kepabeanan dan PDE sistem kepabeanan dan larangan terbatas-INSW (Kaban, 2018). Diharapkan mereka akan semakin mempunyai bekal untuk terserap oleh pasar-pasar PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan), perusahaan ekspor-impor, pengusaha kawasan berikat, Freight Forwarder, perusahaan pengangkutan, logistik dan pergudangan. Untuk mendukung hal tersebut STIMARYO bekerjasama dengan PT. Electronic Data Interchange Indonesia (PT. EDII) untuk memberikan pembekalan

kepada taruna-taruni STIMARYO dari tanggal 2-4 November 2021 dengan fasilitas Trainer PT. EDII, Sertifikat, Modul, Handout, Ruang Kelas ber-AC, Makan Siang, Sore, Masker, Latexglove serta Antigen Tes sebelum pelaksanaan pelatihan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang ditinjau dari 5 variabel yaitu variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy untuk mengukur kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021

2. Metodologi Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Integrated dan Laboratorium CBA Program Studi D3 MTL dan S1 Transportasi, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Bulan November 2021 – Juli 2021.

Variabel Penelitian

Sugiyono (1999) mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Ridha (2017) variabel adalah merupakan objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi agar bisa ditarik suatu kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independent, dan variabel dependent. Variabel-variabel tersebut diuraikan sebagai berikut :

- a. Variabel Dependen (*dependent variable*)
Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas, sehingga variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Ridha (2017) mengungkapkan bahwa setiap terjadi perubahan sekian kali satuan variabel independen, diharapkan akan menyebabkan variabel dependen berubah sekian satuan juga, sebaliknya jika terjadi perubahan penurunan sekian kali satuan variabel independen maka diharapkan terjadi perubahan penurunan variabel dependen sekian kali satuan juga. Variabel dependen disebut juga variabel terikat sering dinotasikan dengan Y.
- b. Variabel Independen (*independent variable*)
Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (S. Sugiyono, 2010). Sedangkan menurut Ferdinand dalam Aufa & Kamal (2015) menyatakan bahwa variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen disebut juga dengan variabel bebas yang dinotasikan dengan X. dalam penelitian ini variabel independen berupa :

- 1) Bukti langsung/*tangibles* (X1)
- 2) Keandalan/*reliability* (X2)
- 3) Daya tanggap/*responsiveness* (X3)
- 4) Jaminan/*assurance* (X4)
- 5) Empati/*empathy* (X5)

Definisi Operasional

Kountur (2018) mengatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Definisi operasional ini memberikan informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian (Kusuma et al., 2017). Adapun indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini dapat berupa : Kepuasan terhadap produk yang dihasilkan, Ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan ke orang lain, Tingkat konfirmasi harapan konsumen

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Stemvelt (2004) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Indikator dalam kualitas pelayanan dalam penelitian sebagai berikut beserta definisi operasionalnya :

1) Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Handojo et al., 2022). Sedangkan indikator dari bukti langsung atau tangibles dalam penelitian ini yaitu : Ruang Pelatihan tertata dengan bersih, dan rapi; Ruang pelatihan sejuk dan nyaman, Sarana pelatihan yang tersedia di ruang pelatihan cukup memadai, Layanan akses Internet untuk pelatihan sangat cepat, Ketersediaan fasilitas kamar kecil untuk peserta pelatihan yang cukup dan bersih, Ketersediaan ruang tunggu sebelum pelatihan yang memadai.

2) Keandalan (*reliability*)

Definisi keandalan atau reliability menurut Handojo et al., (2022) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Indikator dari keandalan atau reliability yaitu : Instruktur/ Dosen melakukan pembimbingan pada taruna sebelum pelaksanaan pelatihan, Kejelasan materi diklat yang diberikan instruktur/dosen, Bahan ajar suplemen (*handout*, modul, web dll) yang diberikan kepada taruna untuk melengkapi materi Diklat, Instruktur/Dosen menginformasikan hasil pelatihan dengan nilai yang obyektif, Instruktur/Dosen datang tepat waktu, Instruktur/ Dosen memiliki kualifikasi keahlian sesuai dengan Kebutuhan Dunia Industri, Kemampuan staf administrasi untuk melayani administrasi

dalam proses pelatihan, Kualitas pelayanan kampus untuk memenuhi kepentingan pelatihan taruna.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Definisi daya tanggap menurut Amalia et al., (2020) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sehingga dimensi kualitas daya tanggap ini di dalam sebuah perusahaan harus benar-benar diwujudkan secara baik agar konsumen merasa dihargai atas tanggapan atau respon dari perusahaan atas segala keinginan dari konsumen. Indikator daya tanggap atau *responsiveness* dalam penelitian ini yaitu Waktu yang disediakan Instruktur/ Dosen untuk diskusi dan tanya jawab dalam pelatihan, Instruktur/ Dosen membantu taruna apabila menghadapi masalah dalam pelatihan, Instruktur/ Dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi dalam pelatihan, Pelayanan Administrasi sangat cepat, Admin sangat membantu dalam proses pengadministrasian.

4) Jaminan (*assurance*)

Asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi (Veza & Hernuning, 2020). Sedangkan indikator untuk jaminan atau *assurance* dalam penelitian ini yaitu : Waktu dipergunakan secara efektif oleh instruktur/dosen dalam proses pelatihan, Setiap tugas yang diberikan oleh instruktur/dosen diberikan evaluasi, Staf administrasi umum pelatihan sangat ramah dan santun dalam memberikan pelayanan, Staf administrasi keuangan pelatihan ramah dan santun dalam memberikan pelayanan, Staf administrasi ketarunaan pelatihan ramah dan santun dalam memberikan pelayanan.

5) Empati (*empathy*)

Definisi empati dalam pemasaran menurut Samosir (2005) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Indikator empati atau *empathy* dalam penelitian ini adalah : Kepedulian instruktur/dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna, Instruktur/ Dosen memonitor terhadap kemajuan taruna selama pelatihan, Instruktur/ Dosen bersedia membantu taruna apabila mengalami kesulitan, Instruktur /Dosen bersikap terbuka dengan peserta pelatihan, Instruktur /Dosen bersikap kooperatif dengan peserta pelatihan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data subyek karena berupaya meneliti tentang pendapat atau opini konsumen yang menggunakan suatu jasa atau pelayanan. Menurut Agusta (2003) mengungkapkan bahwa data subyek adalah jenis data penelitian yang berupaya opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi responden. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, sehingga data ini harus dicari melalui narasumber baik wawancara langsung maupun melalui angket (Achmadi dalam Audi et al., 2021)). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen identitas responden

(nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan) dan data pendapat responden tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tentang bentuk kepuasan taruna pada Pelatihan Kepabeaan STIMARYO.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (Astriawati, 2022). Data sekunder yang ada di dalam penelitian ini adalah jumlah data peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan kepabeaan Tahun 2021.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan manajemen Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, peneliti juga mewawancarai karyawan yang mengurus pelatihan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan sebelumnya.

b. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Pada penelitian ini, kuesioner dibuat dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Teknik yang dipakai dalam pengukuran kuesioner atau angket online pada *google form* pada penelitian ini yaitu menggunakan skala *likers* (Astriawati, 2021). Dalam skala ini mengembangkan pertanyaan yang menghasilkan poin setuju-tidak setuju dalam berbagai rentan nilai. Skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval nilai 1-5. Dalam survei ini terdiri dari 5 skala:

skala 5 : Sangat Setuju

skala 4 : Setuju

Skala 3 : Netral

Skala 2 : Kurang Setuju

Skala 1 : Tidak Setuju

Pada metode ini data-data yang telah didapat dan dikumpulkan, lalu diolah untuk dianalisis terlebih dahulu kemudian dapat dijadikan dasar dalam pembuatan pembahasan.

Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sholikhah, 2016). Dalam penelitian ini penulis akan membahas mengenai gambaran bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden dari kuesioner nanti selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan. Agar mendapatkan satu kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban dari tiap-tiap variabel akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang dikategorikan dengan interval nilai sebagai berikut Skor minimum = 1, Skor maksimum = 5.

b. Analisis Kuantitatif

Metode analisis kuantitatif adalah analisis yang dapat diklasifikasikan kedalam kategori yang berwujud angka-angka, yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh (Umar, 2004). Analisis kuantitatif dalam penelitian ini langkah yang ditempuh yaitu mengolah data dengan menggunakan SPSS yang tujuannya untuk memudahkan data yang telah diklasifikasi dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu. Pada penelitian ini menggunakan SPSS dengan IBM SPSS Statistics versi 23.

Metode Analisis Kuantitatif**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dalam bidang pengukuran dikenal dua konsep besar yang digunakan oleh peneliti sebagai syarat lanjutan agar instrumen-instrumen analisis lanjutan maupun dalam pengumpulan data bisa diterima, yaitu : Validitas dan Reliabilitas.

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan yang ingin diukur (Novikasari, 2016). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen dalam hal ini adalah kuesioner. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *content validity* yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur . Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah :

- Apabila r hitung $> r$ table, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung $< r$ table, maka dapat dikatakan item pada kuesioner tersebut tidak valid.

Sedangkan cara menguji validitas kuesioner dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada tiap-tiap pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi produk moment yaitu sebagaimana persamaan 1 berikut :

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x \sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2 (N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots \dots \dots (1)$$

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran secara berulang, akan mendapatkan hasil yang sama. Yusup (2018) mengungkapkan bahwa sebuah instrumen dan data yang dihasilkan disebut *reliable* atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Dalam penelitian ini cara yang digunakan penulis untuk menguji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*, yaitu :

- Apabila hasil koefisien Cronbach Alpha $>$ taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*.
- Apabila hasil koefisien Cronbach Alpha $<$ taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak *reliable*.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam artian tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang harus dipenuhi.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji Chi Square, Skewness dan Kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov. Suatu data berdistribusi normal di lihat dari penyebarannya pada sumbu diagonal dari grafik dengan dasar keputusan sebagai berikut(Usmadi, 2020):

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda yang tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas jika variabel bebas berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Alat statistik yang sering dipergunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan variance inflation factor (VIF), korelasi pearson antara variabel-variabel bebas, atau dengan melihat eigenvalues dan condition index (CI). Menurut Akinwande et al., (2015) cara mendeteksi terhadap adanya multikolineritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Besarnya *Variabel Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinearitas yaitu nilai $VIF \leq 10$.
- b. Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinearitas yaitu nilai $Tolerance \geq 0,1$.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain.

Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID) dengan dasar analisis sebagai berikut Akinwande et al., (2015):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan

telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah adalah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Astriawati (2016) mengatakan bahwa analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dalam penelitian ini analisis linear berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Persamaan regresi linear berganda yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagaimana persamaan 2 berikut:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b₁ – b₅ = koefisien regresi yang hendak ditafsirkan

X₁ = *tangibles* (bukti langsung)

X₂ = *reliability* (kehandalan)

X₃ = *responsiveness* (daya tanggap)

X₄ = *jaminan* (assurance)

X₅ = *empati* (empati)

e = *standard error*

Pengujian Hipotesis

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel – variabel independen (X) = *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dapat mempengaruhi variabel dependen (Y) = kepuasan konsumen. Pengujian signifikan koefisien korelasi parsial dan koefisien regresi secara parsial / individu menggunakan uji t yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut (Kurniawan, 2008) :

- Jika t hitung > t tabel, H_a diterima dan H₀ ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas dan variabel terikat.
- Jika t hitung < t tabel, H₀ diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas dan variabel terikat.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

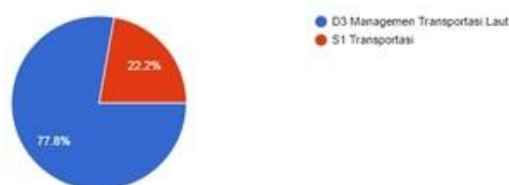
Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersamasamaterhadap variabel terikatnya. Uji F yaitu pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (X) secara bersama – sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Astriawati, 2016)). Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Jika model signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan, sebaliknya jika non/tidak signifikan maka model regresi tidak bisa digunakan untuk peramalan. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel, (H₀ di tolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova (Olahan dengan SPSS, Gunakan Uji Regresi dengan Metode Enter/Full Model). Koefisien korelasi berganda dan regresi diuji signifikansinya dengan menggunakan uji F yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, dengan

tingkat kepercayaan yang digunakan 95 persen atau taraf signifikan 5% dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel bebas secara bersama – sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 adalah perbandingan antara variasi Y yang dijelaskan oleh X_1 dan X_2 secara bersama-sama dibanding dengan variasi total Y . Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Sukmana, 1996). Dimana nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Koefisien Determinasi mempunyai suatu besaran yang digunakan untuk mengukur garis kebaikan (*goodness of fit*) secara vertical, untuk proporsi/prosentase total variabel dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi. Untuk proporsi/prosentase total variabel dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi, dirumuskan pada persamaan 3 sebagai berikut :



Gambar 1. Persentase pengisian kuesioner

Dari Gambar 1 diatas, diperoleh sebanyak 77,8 % pengisian kuesioner dari Prodi Manajemen Transportasi Laut dan 22,2 % berasal dari Prodi S1 Transportasi. Uji Validitas suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2003; Sekaran, 2003). Untuk mengetahui apakah instrumen pertanyaan valid atau tidak valid, maka digunakan korelasi bivariat (bivariate correlation) yaitu mengkorelasikan masing – masing butir pertanyaan terhadap nilai total butir pertanyaan. Apabila sebuah pertanyaan berkorelasi signifikan dengan nilai total butir pertanyaan maka instrumen pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya (Ghozali, 2005). Hasil analisis validitas butir pertanyaan yang mengukur masing – masing variabel penelitian yaitu variabel *Reliability*(X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Empathy* (X_4), *Tangibles* (X_5) dan kepuasan Taruna (Y).

Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
<i>reliability</i> (X ₁)			
Indikator 1	0.721	0.1576	Valid
Indikator 2	0.546	0.1576	Valid
Indikator 3	0.721	0.1576	Valid
Indikator 4	0.869	0.1576	Valid
Indikator 5	0.822	0.1576	Valid
Indikator 6	0.781	0.1576	Valid
Indikator 7	0.796	0.1576	Valid
Indikator 8	0.701	0.1576	Valid
<i>Responsiveness</i> (X ₂)			
Indikator 1	0.680	0.1576	Valid
Indikator 2	0.759	0.1576	Valid
Indikator 3	0.768	0.1576	Valid
Indikator 4	0.841	0.1576	Valid
Indikator 5	0.811	0.1576	Valid
<i>Assurance</i> (X ₃),			
Indikator 1	0.839	0.1576	Valid
Indikator 2	0.813	0.1576	Valid
Indikator 3	0.831	0.1576	Valid
Indikator 4	0.757	0.1576	Valid
Indikator 5	0.910	0.1576	Valid
<i>Empathy</i> (X ₄)			
Indikator 1	0.754	0.1576	Valid
Indikator 2	0.712	0.1576	Valid
Indikator 3	0.756	0.1576	Valid
Indikator 4	0.791	0.1576	Valid
Indikator 5	0.756	0.1576	Valid
<i>Tangibles</i> (X ₅)			
Indikator 1	0.849	0.1576	Valid
Indikator 2	0.829	0.1576	Valid
Indikator 3	0.881	0.1576	Valid
Indikator 4	0.765	0.1576	Valid
Indikator 5	0.756	0.1576	Valid
Indikator 6	0.756	0.1576	Valid
Kepuasan (Y)			
Indikator 1	0.670	0.1576	Valid
Indikator 2	0.779	0.1576	Valid
Indikator 3	0.888	0.1576	Valid
Indikator 4	0.791	0.1576	Valid
Indikator 5	0.911	0.1576	Valid

Tabel 1. Uji validitas

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0.1576, sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya diitung reliabilitas, metode yang digunakan pada uji reliabilitas adalah cronbach alpha. Item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* > 0,60. Sehingga item pertanyaan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Reliability(X1)	0.880 > 0,60	Reliabel
Responsiveness (X2)	0.828 > 0,60	Reliabel
Assurance (X3)	0.883 > 0,60	Reliabel
Empathy (X ₄)	0.808 > 0,60	Reliabel
Tangibles (X5)	0.896 > 0,60	Reliabel

Tabel 2. Uji Reliabilitas Indikator Variabel

Selanjutnya dilakukan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov karena sampel data yang digunakan adalah 108 dengan hasil sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov -Smirnov Test

		Kepuasan
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23.95
	Std. Deviation	1.785
Most Extreme Differences	Absolute	.379
	Positive	.279
	Negative	-.379
Test Statistic		.379
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 ^c

Tabel 3. Uji Normalitas

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

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 3 diatas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,053 lebih besar dari level of significant 5% (>0,050). Hal ini berarti data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi secara normal. Dilanjutkan dengan uji multikolinearitas dengan hasil spss sebagai berikut.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.488	1.539		.494	.871		
Reliability	.491	.136	.385	3.182	.126	.373	2.684
Responsiveness	.876	.127	.702	6.730	2.127	.306	3.264
Assurance	.485	.221	.278	3.182	1.693	.507	1.971
Empathy	.478	.135	.385	5.730	2.167	.480	2.085
Tangibles	.888	.136	.752	3.182	.126	.457	2.187

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4. Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Untuk uji multikolinearitas pada Tabel 4 diatas, pendeteksian ada tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Karena VIF untuk variable *Reliability* (X_1)= 2.684, *Responsiveness* (X_2)= 3.264, *Assurance* (X_3)= 1.971, *Empathy* (X_4)= 2.085, *Tangibles* (X_5)= 2.187 yang semuanya kurang dari 10 maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dalam model regresi maka tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi. Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini akan dilihat pengaruh kualitas pelayanan diklat kepabeanan terhadap kepuasan peserta pelatihan taruna Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta. Proses analisis regresi berganda menggunakan program SPSS dan untuk dapat melihat hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		t	Sig.
1 (Constant)	.488	1.539			.494	.871
Reliability	.491	.136	.385		3.182	.126
Responsiveness	.876	.127	.702		6.730	2.127
Assurance	.485	.221	.278		3.182	1.693
Empathy	.478	.135	.385		5.730	2.167
Tangibles	.888	.136	.752		3.182	.126

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 5. Hasil Regresi Berganda Coefficients^a

Berdasarkan dari hasil regresi pada Tabel 5 diatas, maka akan dibuat persamaan linier antara pelatihan dan motivasi terhadap kompetensi taruna sebagai berikut.

$$Y = 0.488 + 0.491 X_1 + 0.876 X_2 + 0.485 X_3 + 0.478 X_4 + 0.888 X_5$$

Persamaan regresi dapat diartikan sebagai berikut :

- Koefisien regresi variabel *reliability* adalah 0.491 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X_1 , akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebesar 0.491.
- Koefisien regresi variabel *responsiveness* 0.876 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X_2 , akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebesar 0.876.
- Koefisien regresi variabel *assurance* 0.485 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X_3 , akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebesar 0.485.
- Koefisien regresi variabel *emphaty* 0.478 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X_4 , akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebesar 0.478.
- Koefisien regresi variabel *tangible* 0.888 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X_5 , akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebesar 0.888
- Konstanta (α) positif sebesar 0.488. Hal ini menunjukkan bahwa apabila saat variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4), *tangibles* (X_5) dalam keadaan tetap maka Kepuasan Peserta Pelatihan meningkat.

Hasil uji – F antara kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan taruna diperoleh hasil seperti pada Tabel 6 berikut ini.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.769	5	68.154	88.360	.001 ^b
	Residual	23.000	102	2.002		
	Total	340.769	107			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness

Tabel 6. Uji Anova

Hasil uji – F = 68.154 dengan sig. 0,001. Tingkat signifikansi yang didapat lebih kecil ($<$) $\alpha = 0,05$, sehingga menyatakan kualitas pelayanan diklat kepabeanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan. Sedangkan hasil uji – t antara kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan taruna diperoleh hasil seperti pada Tabel 7 berikut ini.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.394	1.493		.192	.001
	Reliability	.301	.026	.387	3.172	.002
	Responsiveness	.748	.026	.752	5.730	.003
	Assurance	.374	1.683	.792	1.492	.001
	Empathy	.301	.136	.385	3.182	.001
	Tangibles	.758	.147	.782	5.730	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 7. Hasil Uji -t

Berdasarkan hasil uji – t pada Tabel 7 diatas maka dapat dilakukan pembuktian sebagai berikut :

- Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Hasil uji – t pelatihan = 3.172 dengan nilai sig. 0.002. Tingkat signifikansi yang didapat lebih kecil ($<$) $\alpha = 0,05$, sehingga menyatakan variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan.
- Pengaruh variable *responsiveness* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Hasil uji – t pelatihan = 5.730 dengan nilai sig. 0.003. Tingkat signifikansi yang didapat lebih kecil ($<$) $\alpha = 0,05$, sehingga menyatakan variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan.
- Pengaruh variable *assurance* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Hasil uji – t pelatihan = 1.492 dengan nilai sig. 0.001. Tingkat signifikansi yang didapat lebih kecil ($<$) $\alpha = 0,05$, sehingga menyatakan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan.
- Pengaruh variable *empathy* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Hasil uji – t pelatihan = 3.182 dengan nilai sig. 0.001. Tingkat signifikansi yang didapat lebih kecil ($<$) $\alpha = 0,05$, sehingga menyatakan variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan.
- Pengaruh variable *tangibles* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Hasil uji – t pelatihan = 5.730 dengan nilai sig. 0.000. Tingkat signifikansi yang didapat lebih kecil ($<$) $\alpha = 0,05$, sehingga menyatakan variabel *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.642	.640	2.037

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 8. Tabel Koefisien Determinasi Model Summary

Koefisien determinasi pada Tabel 8 diatas dapat dilihat pada Adjusted R Square sebesar 0,640. Hasil ini dapat diartikan bahwa variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5) mampu menjelaskan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan sebesar 64,0% ($0,640 \times 100\%$).

Sementara untuk 36 % (100% - 64,0%) kepuasan taruna dipengaruhi oleh variabel selain bahwa variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5).

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* terhadap kepuasan peserta pelatihan dapat dibuat pembahasan sebagai berikut :

Pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *reliability* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan

Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan. Diperoleh hasil uji – t pelatihan = 3.172 dengan nilai sig. $0.002 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel *reliability* maka semakin berpengaruh dan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.

Pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan

Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan. Diperoleh hasil uji – t pelatihan = 5.730 dengan nilai sig. $0.003 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* maka semakin berpengaruh dan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.

Pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *assurance* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan

Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan. Diperoleh hasil uji – t pelatihan = 1.492 dengan nilai sig. $0.001 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel *assurance* maka semakin berpengaruh dan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.

Pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *empathy* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan

Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan. Diperoleh hasil uji – t pelatihan = 3.182 dengan nilai sig. $0.001 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel *empathy* maka semakin berpengaruh dan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.

Pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *tangibles* terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan

Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan dengan variabel *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan. Diperoleh hasil uji – t pelatihan = 5.730 dengan nilai sig. $0.000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel *tangibles* maka semakin berpengaruh dan meningkatkan kepuasan peserta

pelatihan Kepabeanan Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.

Pengaruh kualitas pelayanan Diklat Kepabeanan terhadap kepuasan peserta pelatihan Kepabeanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dari uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi Kepuasan peserta pelatihan (Y) secara positif dan signifikan. Hal ini bisa dilihat dari nilai F pada uji – F sebesar 88.360 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Jadi semakin tinggi variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5) maka semakin meningkat pula Kepuasan(Y) peserta pelatihan Kepabeanan Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta.

3. Kesimpulan

Pengaruh kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021 adalah sebagai berikut: Kualitas layanan melalui variabel *tangible* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021, artinya kualitas layanan melalui variabel *tangible* ditingkatkan dan semakin efektif maka kepuasan taruna juga akan meningkat. Kualitas layanan melalui variabel *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021, artinya kualitas layanan melalui variabel *reliability* ditingkatkan dan semakin efektif maka kepuasan taruna juga akan meningkat. Kualitas layanan melalui variabel *responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021, artinya kualitas layanan melalui variabel *responsiveness* ditingkatkan dan semakin efektif maka kepuasan taruna juga akan meningkat. Kualitas layanan melalui variabel *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021, artinya kualitas layanan melalui variabel *assurance* ditingkatkan dan semakin efektif maka kepuasan taruna juga akan meningkat. Kualitas layanan melalui variabel *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021, artinya kualitas layanan melalui variabel *empathy* ditingkatkan dan semakin efektif maka kepuasan taruna juga akan meningkat. Kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021, artinya kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* ditingkatkan dan semakin efektif maka kepuasan taruna juga akan meningkat. Kualitas layanan melalui variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mampu menjelaskan kepuasan taruna yang mengikuti Diklat Kepabeanan Tahun 2021 sebesar 64,1%, sementara untuk 35.9% kepuasan taruna dipengaruhi oleh variabel selain bahwa variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), *tangibles* (X_5).

Daftar Pustaka

- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian*, Bogor, 27(10).
- Akinwande, M. O., Dikko, H. G., & Samson, A. (2015). Variance inflation factor: as a condition for the inclusion of suppressor variable (s) in regression analysis. *Open Journal of Statistics*, 5(07), 754.
- Amalia, N. M., Sucihatningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180.
- Astriawati, N. (2016). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 14(23), 22–37.
- Astriawati, N. (2021). *Cadets' Effectivity and Perception on Moodle Online Learning in Economy Mathematics Course | Atlantis Press*. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icmmed-20/125956451>
- Astriawati, N. (2022). Identifikasi Penyebab Deadfreight Muatan Batubara Di Mv. Rb Mya. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 24(2), 133–142.
- Audi, A., Setiyantara, Y., Astriawati, N., & Suganjar, S. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Inert Gas System (Igs) Pada Kapal Tanker (Studi Kasus Di Kapal Mt. Winson No. 5 Milik Perusahaan Winson Oil Singapore). *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 21(2), 126 – 140.
- Aufa, Z. D., & Kamal, M. (2015). Analisis Pengaruh Ragam Menu, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Soto Sedeeb Banyumanik Cabang Ambarawa. *Diponegoro Journal of Management*, 151–160.
- Dekanawati, V., & Supartini, S. (2019). Pengaruh Kualitas Fungsional Dan Kualitas Teknikal Terhadap Kepuasan Mahasiswa Peserta Pelatihan Kepabeaan Tahun 2018. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 17(2), 53–62.
- Handojo, B., Astriawati, N., Wibowo, W., Sartini, S., & Ingesti, P. S. V. R. (2022). Pengaruh Pelatihan Ism Code Dan Motivasi Belajar Taruna Terhadap Kompetensi Taruna STIMARYO. *JURNAL SAINS DAN TEKNOLOGI MARITIM*, 23(1), 65–78.
- Iswari, F. (2021). Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19. *GANDIWA Jurnal Komunikasi*, 1(1), 35–43.
- Kaban, D. M. J. (2018). *Kajian Hukum atas Operational Certification Procedures (OCP) Asean-China Free Trade Area (ACFTA) sebagai Prosedur Pemberian Tarif Preferensi dengan Studi Putusan Pengadilan Pajak Nomor Put-81304/PP/M. XVIIB/19/2017*.
- Kountur, R. (2018). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. PPM.
- Kurniawan, D. (2008). Uji T 2-sampel independen. *Jurnal Statistik*.

