

# MANAJEMEN OPERASIONAL DI PELABUHAN NUSANTARA KENDARI

## *THE OPERATIONAL MANAGEMENT IN KENDARI AT NUSANTARA PORT*

**Werweti**  
Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi  
Trisakti  
werwetitandra303@gmail.com

**Tjuk Sukardiman**  
Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi  
Trisakti  
tjukslogic@yahoo.com

**Adenan Suhalis**  
Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti  
asuhalis@yahoo.com

### **ABSTRACT**

*The purpose of the study is to determine the relationship of operational management and services to customer satisfaction in Nusantara port of Kendari. This study uses quantitative methods and multiple linear regression analysis, T test, F test, and test the coefficient of determination as techniques of analysis. The results show that 1. Individually, operational management and services has a significant effect on customer satisfaction in Nusantara Kendari port. The T-test gains t-score that is accepted at significance level of 5%, 2. Operational management and services, simultaneously, have significantly influence customer satisfaction in Nusantara Kendari port. The F-test gains F-score at 97.224 that is accepted at significance level of 5%, 3. The operational management dominantly influences customer satisfaction over the service. The t-score of operational management (11.055) is higher than the t-score of services (9.913) at the 5% significance level.*

**Keywords:** *operational management, service, customer satisfaction, kendari, nusantara port*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan manajemen operasional dan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisisnya menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitiannya adalah 1. Secara individu variabel manajemen operasional dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Hasil uji t memperoleh nilai  $t_{hitung}$  diterima pada taraf signifikansi 5%, 2. Secara bersama-sama variabel manajemen operasional dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Hasil uji F memperoleh nilai  $F_{hitung} = 97,224$  diterima pada taraf signifikansi 5%; 3. Manajemen operasional berpengaruh dominan terhadap kepuasan

pelanggan jika dibandingkan dengan variabel pelayanan. Hasil uji t memperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel manajemen operasional (11,055) lebih tinggi dari nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan (9,913) pada taraf signifikansi 5%.

**Kata kunci** : manajemen operasional, pelayanan, kepuasan pelanggan, kendari, pelabuhan nusantara

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan. Definisi dari negara kepulauan ini mengacu pada Deklarasi Juanda 1957 atau United Nation Convention Of Law On The Sea (UNCLOS) 1982. Negara kepulauan dimaksudkan bahwa laut berfungsi sebagai faktor pendukung yang signifikan di bidang ekonomi dan pemerintahan. PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) terdiri dari 18 cabang dengan kantor pusat di Makasar dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan 18 pelabuhan yang tersebar di provinsi di kawasan Indonesia Timur, yaitu Kalimantan Timur, Sulawesi, Maluku dan Irian Jaya (Papua). Visi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) secara keseluruhan yang membawahi dan mengelola 18 pelabuhan cabang dalam tatanan system kepelabuhanan nasional adalah: "PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) sebagai sub jaringan transportasi global dan informasi di Kawasan Indonesia Timur Indonesia, guna mendorong perdagangan internasional dan antar daerah dalam rangka menunjang pembangunan nasional" (Suyono, 2009).

Visi di atas menegaskan bahwa seluruh pelabuhan dalam lingkungan PT Pelindo Indonesia IV (Persero) berusaha berperan aktif dalam lingkup transportasi global dan perdagangan dunia serta menjalankan peran sebagai pusat distribusi perdagangan dan informasi dalam rangka menunjang pembangunan nasional. Sebagai salah satu cabang kepelabuhanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI) dengan kantor cabangnya berada di Kendari, PT Pelindo Indonesia IV (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhanan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang, dan pengiriman barang (Stevenson, 2009).

Tujuan utama dari PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) ini adalah

untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhanan serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa kepelabuhanan dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa pelabuhan, misalnya dermaga dan fasilitas lain untuk melakukan bongkar muat barang, angkutan penumpang, alat bongkar muat, serta jasa-jasa lain yang berhubungan dengan pemanduan kapal dan penundaan kapal (Kotler, 2009).

Salah satu pelayanan jasa di bidang kepelabuhanan yang dilaksanakan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) adalah terminal peti kemas yang disiapkan khusus untuk melayani penanganan peti kemas, yang berfungsi untuk melayani kegiatan bongkar muat peti kemas, penumpukan peti kemas, *receiving* atau *delivery* (penerimaan atau pengiriman) peti kemas dan kegiatan penunjang lainnya. Sebagai informasi tambahan, saat ini sebagian besar barang yang diangkut melalui kapal laut dilakukan dengan menggunakan peti kemas, baik itu kegiatan peti kemas ekspor impor maupun untuk kegiatan peti kemas antar pulau. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen (Roger, 2010).

Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pelayanan jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Kendari. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya (Lasse, 2014). Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)

cabang Kendari pada pelanggan harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Kegiatan pelayanan peti kemas pada terminal Nusantara Kendari terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan sehingga untuk menambah kapasitas dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka dilakukan penambahan peralatan bongkar muat peti kemas berupa 2 (dua) unit *container crane*, 5 (lima) unit *head truck* beserta *chassis* (Tjipto dan Chandra, 2005). Dengan melihat potensi pengangkutan barang melalui peti kemas yang mengalami peningkatan pesat setiap tahunnya maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dibidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa (Heizer dan Render, 2009). Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Kendari.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan manajemen operasional dan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei, karena analisis datanya menggunakan statistik. Instrumen utama menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa yang ada di ini PT Pelindo IV (Persero) cabang Kendari yang berjumlah 100 orang pengguna jasa. Dalam penelitian ini tidak digunakan teknik sampling karena sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau disebut dengan sensus. Sehingga sampel dari penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa di PT Pelindo IV (Persero) cabang Kendari. Analisis data menggunakan regresi berganda. Rumus untuk menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X<sub>1</sub> : Manajemen Operasional Pelabuhan

X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan

Uji hipotesisnya meliputi Uji t. Uji t digunakan untuk menentukan/ menyimpulkan hasil penelitian, maka perlu diuji terlebih dahulu apakah r (koefisien korelasi) yang telah ditentukan signifikan/ berarti atau tidak. Uji t juga berfungsi untuk menguji hipotesis penelitian yang bersifat terpisah.  $\alpha$  = Taraf signifikansi dua arah pada derajat 0,05 (Sugiyono, 2007) Kriteria pengujiannya adalah:

a. Ho diterima jika t hitung < t tabel.

b. Ho ditolak jika t hitung > t tabel.

Berikut Uji F (Anova), uji F (Anova) digunakan untuk mengetahui besarnya angka probabilitas pada perhitungan Anova yang akan digunakan untuk uji kelayakan model regresi dengan ketentuan angka probabilitas yang baik untuk digunakan sebagai model regresi, ialah harus lebih kecil dari 0,05. Uji Hipotesis, mencari t – hitung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Hubungan Manajemen Operasional Dengan Kepuasan Pelanggan

Analisis koefisien korelasi adalah metode untuk mengetahui seberapa kuat hubungan manajemen operasional dengan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 1).

Dari hasil uji SPSS versi 20 pada tabel di atas, dapat diketahui nilai hubungan antara manajemen operasional dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar R = 0,745 melebihi 0,5. Artinya manajemen operasional mempunyai hubungan kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa jika manajemen operasional meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan

Tabel 1 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 <sup>a</sup>	.555	.550	4.681

a. Predictors: (Constant), manajemen operasional

Tabel 2 Coefficients<sup>a</sup>

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.982	2.795		2.498	.014
	manajemen operasional	.799	.072	.745	11.055	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

pelanggan dan begitu juga sebaliknya.

Analisis koefisien determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen operasional terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dengan melihat nilai *R Square* yaitu sebesar 0,555 maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$  yaitu  $0,555 \times 100\% = 55,5\%$ . Artinya bahwa pengaruh manajemen operasional terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari sebesar 55,5% dan sisanya sebesar 44,5% dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Analisis koefisien regresi adalah metode untuk menganalisis pengaruh antara manajemen operasional terhadap kepuasan konsumen di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 2).

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas dapat diketahui persamaan regresinya adalah  $Y = 6,982 + 0,799 X_1$ , artinya jika manajemen operasional ditiadakan (misal  $X_1 = 0$ ), maka kepuasan pelanggan hanya sebesar 6,982. Sedangkan untuk manajemen operasional jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan manajemen operasional sebesar 0,799. Dari persamaan regresi

linear sederhana  $Y = 6,982 + 0,799 X_1$  maka dapat dibuat grafik seperti gambar 1.

Untuk  $YX_1$ , kalau manajemen operasional ( $X_1$ ) bertambah satu satuan, maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) bertambah sebesar 0,799 pada konstanta 6,982.

Uji hipotesis T-test adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui keberartian pengaruh manajemen operasional terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas diketahui t hitung = 11,055. Dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  ( $n-k$ ) diketahui nilai t table 5% ( $100 - 2$ ) = 1,661. Sehingga disimpulkan bahwa t hitung > t table atau  $11,055 > 1,661$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya manajemen operasional berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari.

## 2. Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Analisis koefisien korelasi adalah metode untuk mengetahui seberapa kuat hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 3).

Dari hasil uji *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dapat diketahui nilai

hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar  $R = 0,708$  melebihi  $0,5$ . Artinya pelayanan mempunyai hubungan kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa jika pelayanan meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan dan begitu juga sebaliknya.

Analisis koefisien determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dengan melihat nilai *R Square* yaitu sebesar  $0,501$  maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$  yaitu  $0,501 \times 100\% = 50,1\%$ . Artinya bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari sebesar  $50,1\%$  dan sisanya sebesar  $49,9\%$  dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Analisis koefisien regresi adalah metode untuk menganalisis pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 4).

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas dapat diketahui persamaan regresinya adalah  $Y = 9,179 + 0,752 X_2$ , artinya jika pelayanan ditiadakan (misal  $X_2 = 0$ ), maka kepuasan pelanggan hanya sebesar  $9,179$ . Sedangkan untuk pelayanan jika ditingkatkan maka akan terjadi perubahan pelayanan sebesar  $0,752$  setiap kenaikan satu satuan pada konstanta  $9,179$ . Dari persamaan regresi sederhana  $Y = 9,179 + 0,752 X_2$  maka dapat dibuat grafik linearnya seperti gambar 3.

Untuk  $YX_2$ , apabila kinerja operasional meningkat satu satuan unit, maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar  $0,752$  pada konstanta  $9,179$ .

Uji hipotesis T-test adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui keberartian pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari (Gambar 4).

Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas diketahui  $t$  hitung =  $9,913$ . Dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  ( $n-k$ ) diketahui nilai  $t$  table  $5\%$  ( $100 - 2$ ) =  $1,661$ . Sehingga disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  table atau  $9,913 > 1,661$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari.

### 3. Analisis Hubungan Manajemen Operasional dan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara manajemen operasional dan pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 5).

Dari hasil uji *SPSS versi 20* pada tabel di atas, diketahui nilai  $R = 0,817$  melebihi  $0,5$ . Artinya manajemen operasional dan pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari.

Analisis koefisien determinasi berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen operasional dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari. Dari hasil pengolahan data *SPSS versi 20* pada tabel di atas, dengan melihat nilai *R square* yaitu sebesar  $0,667$  maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$  yaitu  $0,667 \times 100\% = 66,7\%$ . Dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh manajemen operasional dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa adalah  $33,7\%$ .

Analisis koefisien regresi berganda adalah metode untuk menganalisis pengaruh antara Kualitas pelayanan dokumen dan Kecepatan bongkar muat *general cargo* secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 6).

Dari hasil pengolahan data *SPSS*

versi 20 pada tabel di atas dapat diketahui persamaan regresinya adalah  $Y = 0,366 + 0,540 X_1 + 0,439 X_2$ , artinya jika manajemen operasional dan pelayanan ditiadakan (misal  $X_1 = 0$  dan  $X_2 = 0$ ), maka kepuasan pelanggan hanya sebesar 0,366. Tetapi jika manajemen operasional dan pelayanan ditingkatkan sebesar 1 unit satuan untuk manajemen operasional akan terjadi perubahan sebesar 0,540 dan untuk pelayanan akan terjadi perubahan sebesar 0,439 sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional dan pelayanan benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari.

Adapun pengaruh semua variabel bebas (independen variables) terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari mempunyai nilai yang signifikan. Hal ini berarti bahwa manajemen operasional dan pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari (Tabel 7).

Dari hasil pengolahan data SPSS versi 20 pada tabel di atas diketahui besar  $F_{hitung} = 97,224$ . Jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan menggunakan probabilitas 0,5 maka diketahui nilai  $F_{tabel} = 0,05 (k-1) \cdot (n-k) = 0,05 (3-1) \cdot (97-3) = 3,090$ . Maka dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $97,224 > 3,090$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya manajemen operasional dan pelayanan secara bersamaan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari.

## SIMPULAN

Dilihat dari hasil analisis korelasi antara manajemen operasional dan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari diperoleh  $r$  sebesar 0,746 berarti hubungan manajemen operasional dengan kepuasan pelanggan kuat dan searah (positif), sedangkan pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh signifikan manajemen operasional dengan kepuasan

pelanggan yaitu  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $11,055 > 1,661$ ) atau hipotesis penelitian  $H_1$  diterima.

Dilihat dari hasil korelasi antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari diperoleh  $r$  sebesar 0,708 berarti hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah kuat dan searah (positif), sedangkan pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan yaitu  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $9,913 > 1,661$ ) atau hipotesis penelitian  $H_2$  diterima.

Dilihat dari hasil korelasi antara manajemen operasional dan pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Nusantara Kendari diperoleh  $r$  sebesar 0,817 berarti hubungan manajemen operasional dan pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat kuat dan searah (positif), sedangkan pengujian hipotesis regresi menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara manajemen operasional dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $97,224 > 3,090$ ) atau hipotesis penelitian  $H_3$  diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jay, Heizer & Barry, Render, 2009. *Manajemen Operasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Lasse, David, Arosuchi, 2014. *Manajemen Kepelabuhanan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Schroeder, Roger G, 2010. *Operations Management: Contemporary Concepts & Cases*, Singapore, 3rd ed. Mc Graw-Hill.
- Suyono, 2009. *Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta:

PPM.

Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*.  
Jakarta: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra,  
2005. *Metode Pengukuran Kepuasan  
Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tritan, 2009. *SPSS Versi 13.0 Terapan Riset  
Statistik Parametrik*, Yogyakarta:  
Andi Offset.

William, J. Stevenson, 2009. *Operation  
Management*, UK: Prentice Hall.

## LAMPIRAN

Tabel 3 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.501	.496	4.958

a. Predictors: (Constant), pelayanan

Tabel 4 Coefficients<sup>a</sup>

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.179	2.894		3.172	.002
	pelayanan	.752	.076	.708	9.913	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Tabel 5 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.660	4.069

a. Predictors: (Constant), pelayanan, manajemen operasional

Tabel 6 Coefficients<sup>a</sup>

Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.366	2.691		.136	.892
	manajemen operasional	.540	.077	.503	6.966	.000
	Pelayanan	.439	.077	.413	5.719	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Tabel 7 ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3218.901	2	1609.450	97.224	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1605.739	97	16.554		
	Total	4824.640	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), pelayanan, manajemen operasional

Halaman ini sengaja dikosongkan.