

**PENGARUH ETIKA KERJA, TANGGUNG JAWAB SOSIAL,
DAN REPUTASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
KARYAWAN KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABUHAN UTAMA
MAKASSAR**

SKRIPSI



**GILANG RAMADHAN
105721133521**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA
JUDUL PENELITIAN

**PENGARUH ETIKA KERJA, TANGGUNG JAWAB SOSIAL,
DAN REPUTASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
KARYAWAN KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABUHAN UTAMA
MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan oleh :

**GILANG RAMADHAN
NIM: 105721133521**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (Q.S. Al Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik. Alhamdulillah Rabbil'alam

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku

KESAN DAN PESAN

KESAN

Perjalanan saya selama menempuh pendidikan di bangku kuliah bukanlah hal yang mudah, namun penuh makna.

PESAN

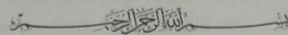
Proses ini adalah bagian penting dari perjalanan hidup yang akan mengantarkan kita pada masa depan yang lebih baik. Nikmatilah setiap momen, baik susah maupun senang, karena dari sanalah kita belajar arti perjuangan.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Nama Mahasiswa : GILANG RAMADHAN
No. Stambuk/ NIM : 105721133521
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di periksa, dan di ujikan didepan panitia penguji Skripsi strata (S1) pada tanggal 23 Agustus 2025 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Yusuf, S.sos., M.M
NIDN:0003106713

Nasrullah, S.E., M.M
NIDN: 0914049104

Mengetahui:

Bekan

Ketua Program Studi

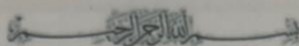
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M
NIDN: 1038166

Nasrullah, S.E., M.M
NIDN: 0914049104



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: GILANG RAMADHAN Nim : 105721133521 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0010/SK-Y-61201/091004/2025 M, Tanggal 16 Muharram 1447 H/ 12 Juli 2025. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Muharram 1447 H
22 Juli 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suami, S.E., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Muhammad Ikram Idrus, MS
 2. Moh Aris Pasigai, S.E., M.M
 3. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M
 4. Nasrullah S.E., M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M
NBM: 1038166



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : GILANG RAMADHAN
Stambuk : 105721133521
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 22 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



GILANG RAMADHAN
NIM: 105721133521

Diketahui Oleh:

Dekan

Dr. Eni Jusriadi S.E., M.M
NBM: 651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151 13

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : GILANG RAMADHAN
NIM : 105721133521
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH ETIKA KERJA, TANGGUNG JAWAB SOSIAL, DAN REPUTASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 22 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



GILANG RAMADHAN
NIM: 105721133521

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang tiada henti diberikan. Shalawat dan salam juga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, serta seluruh pengikutnya. Dengan penuh rasa syukur, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, bapak Lukman dan ibu Jumriah, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tiada henti. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, baik dalam bentuk materi maupun moral, serta doa restu yang menjadi kekuatan utama dalam menyelesaikan studi ini. Semoga segala kebaikan yang telah mereka berikan menjadi amal ibadah yang diterima oleh Allah SWT dan menjadi cahaya di dunia maupun di akhirat.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima

kasih yang sebesar-besarnya dengan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, MT, IPU., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. Edi Jusriadi S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Muhammad Yusuf. S.sos.. M.M selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmunya selama perkuliahan serta senantiasa memberikan bimbingan serta arahan dalam membantu penyusunan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua ku, bapak Lukman dan ibu Jumriah, yang tiada hentinya memberikan dukungan materi maupun moral dan kasih sayang, serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai sarjana.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Bapak Dirhamzah selaku Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yang telah memberikan penulis izin dan

kesempatan untuk melakukan penelitian di lokasi.

10. Untuk teman-temanku Owen, Tri Ansari, Ilham, Idris serta seluruh teman-teman M21I yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, canda tawa suka maupun duka, pengalaman hidup, serta dukungan dan kontribusi yang banyak selama masa perkuliahan.

11. Kepada Nurhusnita sari , terima kasih atas dukungan, semangat, dan pengertian yang tak henti-hentinya selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu menjadi penyemangat dalam setiap langkahku.

12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak sempat di sebut satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar. *Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Makassar, 22 Juli 2025

Gilang Ramadhan

ABSTRAK

Gilang Ramadhan, 2025. *Pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muhammad Yusuf dan Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear berganda serta pengujian hipotesis melalui uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat dalam membentuk kualitas layanan yang prima di lingkungan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Kata Kunci : Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, Reputasi, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Gilang Ramadhan, 2025. The Influence of Work Ethics, Social Responsibility, and Reputation on Employee Service Quality at the Main Office of Kesyahbandaran and Port Authority Makassar. Undergraduate Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Muhammad Yusuf and Nasrullah.

This study aims to determine the influence of Work Ethics, Social Responsibility, and Reputation on the Service Quality of employees at the Main Office of Kesyahbandaran and Port Authority Makassar. This research uses a quantitative approach with a total of 75 respondents. Data collection methods included observation, documentation, and questionnaire distribution. Data were analyzed using multiple linear regression tests and hypothesis testing with t-tests. The results showed that work ethics, social responsibility, and reputation have a positive and significant effect on service quality. This study indicates that these variables collectively play an important role in shaping excellent service quality within the Kesyahbandaran and Port Authority Makassar environment.

Keywords: Work Ethics, Social Responsibility, Reputation, Service Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Korelasi Penelitian Terdahulu.....	37
D. Kerangka Pikir	37

E. Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Jenis dan Sumber Data	41
D. Populasi dan Sampel	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Definisi Operasional Variabel	44
G. Metode Analisis Data	49
H. Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambar Umum Objek Penelitian.....	55
B. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88
BIOGRAFI PENULIS.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	57
Gambar 4.2 Uji Normalitas	70
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Skala Likert	49
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Berdasarkan Jabatan	63
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Etika Kerja (X1)	64
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Tanggung Jawab Sosial (X2).....	65
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Reputasi (X3)	66
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (Y).....	67
Tabel 4.10 Uji Validitas	68
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.16 Uji Parsial (Uji t)	74
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	89
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	97
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	99
Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik	100
Lampiran 5 Dokumentasi	106
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat vital dalam perkembangan industri kecil maupun industri besar. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang ada secara efektif dan efisien agar tujuan yang di harapkan bisa tercapai. Upaya yang mendukung untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan adalah pelatihan dan pengaruhnya Terhadap lingkungan kerja bagi karyawan (Khoerunnisa, Muhamad Aziz Firdaus, 2022).

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu elemen paling penting dalam sebuah perusahaan. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mengelola keuangan dan strategi bisnis, tetapi juga harus mampu mengelola SDM dengan baik. SDM mencakup seluruh individu yang bekerja di dalam perusahaan, baik di tingkat manajerial, operasional, maupun administrasi. Manajemen SDM berfokus pada cara perusahaan merekrut, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. SDM yang kompeten dan memiliki keterampilan yang sesuai sangat penting untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa mereka memiliki strategi yang baik untuk mengelola bakat dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan mereka.

umum yang sering dihadapi dalam organisasi adalah bagaimana mengoptimalkan potensi sumber daya manusia dalam organisasi agar dapat berkontribusi secara efektif terhadap pencapaian tujuan bersama. Sumber

daya manusia memiliki peran yang sangat vital dalam setiap organisasi, baik formal maupun informal. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan elemen produksi yang penting, mengingat bahwa seluruh perusahaan memanfaatkan tenaga kerja manusia untuk mengarahkan dan mengendalikan berbagai tugas. Manusia sebagai individu memiliki keunikan karena setiap orang berbeda, namun tetap mampu bekerja sama dan berinteraksi dengan cara yang beragam. Oleh karena itu, diperlukan aturan dan pengorganisasian agar interaksi tersebut bisa lebih terarah, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Di era globalisasi yang terus berkembang pesat, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama di sektor pelayanan publik seperti kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan. Sebagai gerbang utama perdagangan dan transportasi, pelabuhan memiliki peran vital dalam mendukung perekonomian suatu wilayah. Di Indonesia, Otoritas Pelabuhan Utama Makassar berfungsi sebagai salah satu pelabuhan strategis yang mendukung aktivitas logistik dan perdagangan di kawasan timur Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan berkualitas tinggi dari para karyawan di pelabuhan ini sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas kerja, dan kepuasan para pengguna jasa.

Terdapat tiga elemen utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yaitu etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi organisasi. Berdasarkan penelitian Hasibuan (2021), etika kerja yang tinggi di kalangan karyawan mendorong mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna. Etika kerja dalam konteks ini

mencakup disiplin, tanggung jawab dalam menjalankan tugas, integritas, serta komitmen terhadap nilai-nilai organisasi. Selain itu, data menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan prinsip-prinsip etika kerja secara konsisten cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Sari, 2022).

Etika kerja menjadi elemen fundamental dalam membangun kepercayaan antara pegawai dan pengguna layanan. Nilai-nilai seperti integritas, kejujuran, profesionalisme, dan kedisiplinan merupakan komponen penting dari etika kerja. Dalam organisasi seperti Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, penerapan etika kerja yang konsisten sangat berpengaruh pada mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Robbins dan Judge (2019), etika kerja yang kuat dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam Islam, etika kerja telah diatur dengan tegas melalui Al-Qur'an dan hadis. Ajaran Islam mendorong setiap individu untuk bekerja dengan tulus, jujur, dan bertanggung jawab. Al-Qur'an secara khusus menekankan pentingnya bekerja keras dan menjadikan nilai-nilai moral sebagai landasan utama, sehingga mampu membangun budaya kerja yang berintegritas dan bermartabat.

Surat At-Taubah ayat 105 dan Surat Ali 'Imran Ayat 142 menggaris bawahi pentingnya melaksanakan setiap pekerjaan dengan kesadaran penuh bahwa Allah selalu mengawasi. Ayat ini juga menegaskan bahwa setiap perbuatan kita akan dinilai, baik oleh Allah, Rasul-Nya, maupun umat manusia. Hal ini menunjukkan bahwa bekerja bukan hanya kewajiban

individu terhadap Tuhannya, tetapi juga bagian dari tanggung jawab sosial kepada sesama.

Surat At-Taubah ayat 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Wa quli'malū fa sayarallāhu 'amalakum wa rasuluhu wal-mu`minūn, wa saturadduna ilā 'ālimil-gaibi wasy-syahādati fa yunabbi`ukum bimā kuntum ta'malūn.

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Surat Ali 'Imran Ayat 142

أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تُتَّخَلَّوْا الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَعْلَمِ اللَّهُ الَّذِينَ جَاهَدُوا مِنْكُمْ وَيَعْلَمَ الصَّابِرِينَ

Am ḥasibtum an tadkhulul-jannata wa lammā ya'lamillāhullaḏīna jāhadu mingkum wa ya'lamaṣ-ṣābirīn

Artinya: Apakah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum nyata bagi Allah orang-orang yang berjihad diantaramu dan belum nyata orang-orang yang sabar.

Di lingkungan pelabuhan, interaksi antara karyawan dan pengguna jasa berlangsung intensif, sehingga etika kerja memegang peran strategis dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Misalnya, dengan mematuhi prinsip-prinsip etika kerja yang baik, kendala seperti keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan. Selain itu, konsistensi dalam menjalankan

etika kerja dapat membantu membangun budaya organisasi yang sehat dan produktif.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama dalam mencapai kesuksesan sebuah organisasi. Di tengah kompetisi yang semakin tajam, perusahaan tidak hanya harus menyediakan produk berkualitas tinggi, tetapi juga layanan yang memuaskan. Sebuah studi oleh Zeithaml et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan hingga 30%. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan dan dampak negatif terhadap reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami elemen-elemen yang memengaruhi kualitas layanan, termasuk etika kerja, tanggung jawab sosial, dan citra perusahaan.

Kualitas layanan adalah salah satu elemen yang paling vital dalam mencapai keberhasilan sebuah organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang dapat menyajikan layanan berkualitas tinggi umumnya akan memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Hal ini pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan peningkatan pendapatan (Kotler & Keller, 2021). Dalam perspektif ini, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari produk yang tersedia, tetapi juga dari interaksi serta pengalaman pelanggan dengan karyawan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, termasuk etika kerja, tanggung jawab sosial, dan citra organisasi.

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi, sekaligus mencerminkan nilai-nilai moral

yang diajarkan dalam Islam. Islam menekankan pentingnya memberikan yang terbaik dalam setiap tindakan, termasuk saat melayani orang lain. Dalam, Al-Qur'an menyediakan pedoman jelas mengenai bagaimana manusia seharusnya berinteraksi dengan sesama, yaitu dengan tanggung jawab, keadilan, dan keikhlasan. Beberapa ayat Al-Qur'an berikut menjadi dasar bagi pelaksanaan layanan berkualitas sesuai nilai-nilai Islam:

Surat Al-Ma'idah ayat 2 menggarisbawahi pentingnya menjaga integritas, menghormati hak orang lain, dan bekerja sama dalam kebaikan. Ayat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya soal memenuhi kebutuhan, tetapi juga mencerminkan karakter mulia dan tanggung jawab etis terhadap orang lain.

Surat Al-Baqarah ayat 267 mengingatkan manusia untuk selalu memberikan yang terbaik dari hasil kerja mereka, bukan hal-hal yang kurang baik atau tidak layak. Prinsip ini menjadi dasar penting dalam menjaga kualitas layanan, yakni memberikan pelayanan yang tulus dan bernilai sehingga dapat membangun kepuasan dan kepercayaan dari mereka yang dilayani.

Surat Al-Ma'idah · Ayat 2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْفَلَاحِيذَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

yâ ayyuhalladzîna âmanû lâ tuḥillû sya'â'irallâhi wa lasy-syahrâ-lḥarâma wa lal-hadya wa lal-qalâ'ida wa lâ âmmînal-baital-ḥarâma yabtaghûna fadllam mir rabbihim wa ridlwânâ, wa idzâ ḥalaltum fashthâdû, wa lâ

yaajrimannakum syana'ânu qaumin an shaddûkum 'anil-masjidil-harâmi an ta'tadû, wa ta'âwanû 'alal-birri wat-taqwâ wa lâ ta'âwanû 'alal-itsmi wal-'udwâni wattaqullâh, innallâha syadîdul-'iqâb

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalâ'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.

Surat Al-Baqarah · Ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

yâ ayyuhalladzîna âmanû anfiqû min thayyibâti mâ kasabtum wa mimma akhrajnâ lakum minal-ardl, wa lâ tayammamul-khabîtsa min-hu tunfiqûna wa lastum bi'âkhidzîhi illâ an tughmidlû fih, wa'lamû annallâha ghaniyyun hamîd

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan

memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.c

Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan masyarakat. Berdasarkan penelitian Pratiwi (2023), perusahaan yang aktif melaksanakan program CSR tidak hanya berhasil meningkatkan reputasi mereka, tetapi juga memberikan pengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja para karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka bekerja untuk organisasi yang memiliki kepedulian terhadap masyarakat, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang unggul. Temuan ini sejalan dengan teori stakeholder yang dikemukakan oleh Freeman (2010), yang menyatakan bahwa perhatian terhadap kepentingan semua pihak yang berkepentingan akan menciptakan manfaat yang saling menguntungkan.

Dalam Islam, tanggung jawab sosial merupakan amanah yang harus dijalankan dengan kesadaran penuh. Al-Qur'an memberikan pedoman mendalam tentang bagaimana seseorang seharusnya bertindak berdasarkan ilmu, integritas, dan akuntabilitas. Tindakan sosial harus didasari oleh pengetahuan yang benar dan kesadaran penuh atas setiap keputusan yang diambil. Berikut adalah beberapa ayat Al-Qur'an yang relevan:

Surat Al-Isra' ayat 36 menegaskan pentingnya bertindak berdasarkan ilmu pengetahuan. Ayat ini mengajarkan bahwa setiap individu harus memahami dampak dari setiap tindakan yang diambil, baik melalui pendengaran, penglihatan, maupun hati nurani. Prinsip ini sangat relevan dengan tanggung jawab sosial, di mana setiap organisasi diharapkan

bertindak dengan pemahaman yang mendalam dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Surat Al-Muddatstsir ayat 38 mengingatkan bahwa setiap individu bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya. Dalam konteks tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), hal ini mengindikasikan bahwa organisasi tidak hanya bertanggung jawab terhadap kepentingan internal, tetapi juga memiliki kewajiban untuk memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Surat Al-Isra' · Ayat 36

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

wa lâ taqfu mâ laisa laka bihî 'ilm, innas-sam'a wal-bashara wal-fu'âda kullu ulâ'ika kâna 'an-hu mas'ûlâ

Artinya: Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kauketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.

Surat Al-Muddatstsir · Ayat 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

kullu nafsîm bimâ kasabat rahînah

Artinya: Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan,

Kinerja karyawan bisa dilihat dari hasil kinerja yang baik, sesuai dengan target dan tentunya menghasilkan prestasi kerja yang dihasilkan. Menurut (Prabu Mangkunegara, 2022) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang harapkan oleh perusahaan. Dalam upaya menciptakan kinerja yang baik perusahaan harus dapat

memenuhi kebutuhan dasar karyawannya, apabila semua karyawan tersebut terpenuhi, maka akan timbul semangat yang membangkitkan karyawan untuk bekerja.

Etika kerja karyawan berpengaruh besar terhadap kualitas layanan yang diberikan. Karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung lebih berkomitmen dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas mereka. Menurut penelitian oleh Brown dan Treviño (2020), etika kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi karyawan dan berkontribusi pada perbaikan kualitas layanan. Selain itu, tanggung jawab sosial perusahaan juga memiliki peranan signifikan. Perusahaan yang terlibat dalam kegiatan sosial dan lingkungan umumnya memperoleh kepercayaan lebih dari pelanggan, yang selanjutnya dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan.

Reputasi perusahaan juga merupakan faktor krusial yang memengaruhi kualitas layanan. Perusahaan dengan reputasi positif biasanya lebih mampu menarik dan mempertahankan karyawan yang berkompeten. Data dari Reputation Institute (2022) menunjukkan bahwa perusahaan dengan citra yang kuat dapat merasakan peningkatan kepuasan pelanggan hingga 20% jika dibandingkan dengan perusahaan yang memiliki reputasi negatif. Ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara reputasi perusahaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kerja.

Reputasi organisasi, yang merupakan hasil dari penerapan etika kerja dan tanggung jawab sosial, menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas layanan. Reputasi yang positif mampu menarik lebih banyak pelanggan serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang

ditawarkan. Berdasarkan penelitian Brown dan Green (2023), perusahaan dengan reputasi yang baik memiliki tingkat retensi pelanggan hingga 30% lebih tinggi dibandingkan perusahaan dengan reputasi buruk. Dalam konteks pelabuan, reputasi yang unggul dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi pengguna jasa, baik di tingkat domestik maupun internasional.

Dalam Islam reputasi yang baik sangat ditekankan, di mana Allah mengajarkan nilai-nilai yang dapat mempererat hubungan antar sesama manusia dan menciptakan citra positif di hadapan-Nya. Dalam hal ini, penerapan etika kerja dan tanggung jawab sosial oleh suatu organisasi mencerminkan sikap yang penuh integritas, kejujuran, dan kebaikan, yang pada akhirnya dapat membentuk reputasi yang baik.

Surat Al-Hujurat Ayat 13 menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia dalam berbagai suku dan bangsa untuk saling mengenal, dan yang paling mulia di sisi-Nya adalah mereka yang paling bertakwa. Ayat ini mengajarkan bahwa reputasi dan pengakuan yang baik tidak ditentukan oleh latar belakang atau asal-usul seseorang, melainkan oleh kualitas ketakwaan dan integritas yang terlihat dalam tindakan mereka.

Surat Al-Qalam Ayat 4 mengingatkan kita bahwa Rasulullah SAW memiliki akhlak yang luar biasa, yang menunjukkan betapa pentingnya membangun reputasi yang baik melalui perilaku dan etika yang terpuji. Prinsip ini sangat relevan dengan peran etika kerja dan tanggung jawab sosial dalam membentuk citra positif bagi suatu organisasi.

Surat Al-Hujurat · Ayat 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

yâ ayyuhan-nâsu innâ khalaqnâkum min dzakariw wa untsâ wa ja'alnâkum syu'ûbaw wa qabâ'ila lita'ârafû, inna akramakum 'indallâhi atqâkum, innallâha 'alîmun khabîr

Artinya: Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti.

Surat Al-Qalam · Ayat 4

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ
wa innaka la'alâ khuluqin 'adhîm

Artinya: Sesungguhnya engkau benar-benar berbudi pekerti yang agung.

Fenomena yang terjadi di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar menunjukkan bahwa etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas layanan karyawan. Dari perspektif etika kerja, tantangan yang muncul meliputi kurangnya perhatian terhadap lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta sesuai standar kesehatan dan keselamatan, yang berdampak pada produktivitas karyawan dan hubungan baik dengan pihak terkait. Selain itu, rendahnya transparansi dalam operasional organisasi turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme layanan yang diberikan.

Dalam aspek tanggung jawab sosial, instansi atau perusahaan yang hanya menampilkan program CSR secara simbolis tanpa pelaksanaan nyata sering kali mendapat kritik dari publik. Sebaliknya, pengelolaan CSR yang dilakukan secara konsisten dengan manfaat nyata, seperti program pemberdayaan masyarakat, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat hubungan positif antara organisasi dan komunitas lokal.

Reputasi instansi juga menjadi elemen penting, yang ditentukan oleh citra positif di mata publik, kepercayaan masyarakat, serta pengakuan eksternal seperti sertifikasi dan akreditasi. Ketidakmampuan untuk menjaga kepercayaan pengguna layanan dapat menurunkan reputasi organisasi, sementara kinerja yang konsisten serta tindakan nyata yang memenuhi kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan persepsi positif.

Kualitas layanan menjadi tolak ukur utama keberhasilan, di mana faktor-faktor seperti kecepatan, ketepatan, dan komunikasi yang baik menjadi kunci kepuasan pengguna. Organisasi yang gagal memenuhi kebutuhan pengguna sering mendapat keluhan, sedangkan layanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat memperkuat loyalitas pengguna sekaligus meningkatkan citra organisasi. Kemudian Penulis Merangkum Ke Dalam Sebuah Judul Penelitian Yaitu **Pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Karyawan Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jabarkan diatas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Etika Kerja Berpengaruh Terhadap kualitas layanan Karyawan kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar?
2. Apakah tanggung jawab sosial Berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar?
3. Apakah reputasi Berpengaruh Terhadap kualitas layanan kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh etika Terhadap Kualitas Karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kinerja karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Reputasi Terhadap layanan karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan memperkaya teori dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi. Dengan meninjau pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kualitas layanan, serta menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Otoritas Pelabuhan Utama Makassar untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan etika kerja, implementasi CSR, dan strategi pengelolaan reputasi. Pelatihan etika kerja, keterlibatan karyawan dalam CSR, serta strategi komunikasi publik, seperti penggunaan media sosial, dapat diusulkan untuk membangun kepercayaan pelanggan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

1.1. Pengertian Manajemen SDM

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) membahas mengenai hubungan dan peran manusia dalam organisasi, dengan tenaga kerja sebagai elemen utamanya. MSDM berfokus pada penanganan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan karyawan dalam suatu organisasi. Manusia, sebagai penentu arah, perencana, dan pelaksana, berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga terlibat secara aktif dalam setiap kegiatan. Meski perusahaan menggunakan teknologi canggih, tujuan perusahaan tetap dicapai melalui peran aktif karyawan. Peran MSDM dalam perusahaan sangat penting karena dapat mendorong pertumbuhan perusahaan. Salah satu fungsi utama MSDM adalah mengelola dan menciptakan sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu berkontribusi, sehingga dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi (Bukit, et al, 2017). MSDM sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas tenaga kerja perusahaan, dengan tujuan menghasilkan unit kerja yang produktif (Sulistyawati et al., 2022).

Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja optimal sumber daya manusianya melalui manajemen hubungan kerja yang baik. Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah pendekatan strategis dalam pengelolaan tenaga kerja di suatu organisasi untuk

mencapai tujuan bisnis secara efektif dan efisien. Hasibuan (2019:10) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengkoordinasikan hubungan serta peran tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, serta berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

1.2. Tujuan Manajemen SDM

Secara umum, manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan, sehingga berkontribusi dalam mempermudah pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Semakin tinggi tingkat produktivitas sumber daya manusia, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia di organisasi tersebut telah tercapai. Selain peningkatan produktivitas, tujuan lain dari manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan tenaga kerja. Efektivitas dan efisiensi organisasi dapat dicapai melalui penerapan manajemen sumber daya manusia yang optimal, yang meliputi beberapa fungsi penting seperti proses rekrutmen, penempatan, pengembangan, serta pemberian pelatihan yang sesuai. Dengan demikian, karyawan yang tepat, dilengkapi kompetensi yang memadai, dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan organisasi.

1.3. Fungsi Manajemen

Menurut Flippo (2002), fungsi manajemen sumber daya manusia (SDM) terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional.

1. Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial mencakup empat tahapan utama:

a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan melibatkan penetapan tujuan organisasi atau perusahaan, termasuk penyusunan program kerja dan perencanaan kebutuhan tenaga kerja. Hal ini mencakup penentuan jumlah serta kualitas tenaga kerja yang diperlukan, serta langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Tahap ini berfokus pada penyusunan struktur organisasi yang akan melaksanakan rencana yang telah dibuat. Prosesnya meliputi pembentukan hubungan kerja, pengelompokan tugas, dan alokasi sumber daya untuk menciptakan keterpaduan dalam pelaksanaan rencana.

c. Pengarahan (Actuating)

Setelah organisasi terbentuk, pengarahan diperlukan untuk memastikan individu melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan organisasi. Ini mencakup penempatan karyawan (staffing) berdasarkan struktur organisasi serta pemberian instruksi dan informasi yang mendukung pencapaian target.

d. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan dilakukan untuk memantau pelaksanaan kerja agar sesuai dengan hambatan, dan penyesuaian langkah-langkah jika diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. Fungsi Operasional

Fungsi operasional melibatkan beberapa elemen penting:

a. Pengadaan

Pengadaan mencakup proses penyediaan tenaga kerja sesuai kebutuhan organisasi, mulai dari rekrutmen, seleksi, orientasi, hingga penempatan karyawan di posisi yang tepat.

b. Pengembangan

Pengembangan bertujuan meningkatkan kemampuan karyawan melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan lanjutan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

c. Kompensasi

Kompensasi mencakup penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka. Ini bisa berupa insentif finansial maupun non-finansial, yang berfungsi untuk memotivasi karyawan dan menarik kandidat potensial.

d. Integrasi

Integrasi bertujuan untuk menciptakan keselarasan antara kepentingan karyawan, manajemen, dan organisasi. Keselarasan ini membantu mewujudkan hubungan kerja yang harmonis dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

e. Pemeliharaan

Pemeliharaan Bertujuan Untuk Berfokus Pada mempertahankan karyawan dengan kinerja dan etos kerja yang baik. Hal ini dilakukan untuk memastikan keberlanjutan kontribusi mereka terhadap perusahaan.

f. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

PHK merupakan proses penghentian hubungan kerja dengan karyawan yang tidak lagi memenuhi kriteria organisasi, baik karena kinerja yang kurang memuaskan maupun pelanggaran aturan yang berlaku. (Novita, 2023)

2. Etika Kerja

2.1 Pengertian Etika Kerja

Etika kerja secara umum merupakan kumpulan nilai dan prinsip moral yang membimbing seseorang dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab di lingkungan kerja. Etika ini melibatkan sikap seperti kedisiplinan, kejujuran, tanggung jawab, integritas, dan komitmen untuk bekerja dengan profesionalisme, sekaligus memberikan dampak positif bagi organisasi dan masyarakat.

Etika kerja adalah serangkaian nilai dan prinsip yang membimbing sikap serta tindakan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Dalam konteks kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan, etika kerja meliputi integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pengguna jasa. Menurut Schwartz (2021), penerapan etika kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada reputasi positif organisasi. Dalam sektor pelabuhan, etika kerja tercermin melalui cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan, kolega, dan pihak lain yang terkait. Misalnya, karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung lebih responsif

terhadap keluhan pelanggan dan berusaha menawarkan solusi yang memadai. Data dari Badan Pusat Statistik (2022) menunjukkan bahwa 70% pelanggan merasa puas dengan layanan dari karyawan pelabuhan yang memiliki etika kerja yang kuat, membuktikan bahwa etika kerja berdampak langsung pada kualitas layanan. Kebijakan perusahaan juga menunjukkan pentingnya etika kerja. Banyak organisasi pelabuhan menerapkan kode etik yang jelas untuk memandu perilaku karyawan, mencakup prinsip seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial.

Rahman dan Ismail (2023) menemukan bahwa penerapan kode etik di pelabuhan dapat mengurangi konflik sekaligus meningkatkan kerjasama antar karyawan, yang berdampak positif pada kualitas layanan.

Di Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, penerapan etika kerja diwujudkan melalui kepatuhan terhadap prosedur kerja dan komunikasi yang efektif dengan semua pihak. Hasil survei menunjukkan bahwa 85% karyawan menyadari bahwa etika kerja mereka berkontribusi terhadap keberhasilan operasional pelabuhan. Hal ini menegaskan bahwa etika kerja bukan hanya teori, melainkan praktik nyata yang memberikan hasil konkret.

Penelitian Basuki, H. (2019) membahas berbagai aspek yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial dan etika organisasi. Aspek-aspek ini penting untuk membangun organisasi yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga memperhatikan kesejahteraan karyawan, masyarakat, dan lingkungan sekitarnya.

Beberapa poin penting yang dijelaskan dalam penelitian tersebut meliputi kepedulian terhadap lingkungan kerja, keterlibatan dalam program sosial kemasyarakatan, transparansi dan akuntabilitas organisasi, serta pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja.

1. Kepedulian terhadap Lingkungan Kerja

Organisasi yang peduli terhadap lingkungan kerja berusaha menciptakan suasana yang aman dan kondusif bagi karyawan. Basuki (2019) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan, sekaligus mengurangi risiko yang dapat merugikan baik karyawan maupun organisasi. Lingkungan kerja yang positif juga dapat memperkuat hubungan antar individu dalam organisasi dan mendukung kesehatan fisik serta mental karyawan.

2. Keterlibatan dalam Program Sosial Kemasyarakatan

Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat. Menurut Basuki (2019), organisasi harus aktif dalam berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat melalui program-program yang berfokus pada pendidikan, kesehatan, dan pengentasan kemiskinan. Keterlibatan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga membangun citra positif bagi organisasi. Dengan berkontribusi pada masyarakat, organisasi menunjukkan komitmennya terhadap pembangunan yang berkelanjutan.

3. Tanggung Jawab Sosial

3.1 Pengertian Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial merupakan konsep yang semakin penting dalam upaya pembangunan berkelanjutan di berbagai bidang, termasuk sektor pelabuhan. Secara umum, tanggung jawab sosial dapat dipahami sebagai kewajiban bagi individu atau organisasi untuk bertindak demi kepentingan masyarakat dan lingkungan. Dalam ranah korporasi, tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) merujuk pada praktik di mana perusahaan berupaya memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan di sekitarnya. Menurut Carroll (2021), CSR meliputi empat aspek utama: ekonomi, hukum, etika, dan filantropi, yang mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap berbagai pemangku kepentingan.

Dalam konteks pelabuhan, tanggung jawab sosial mencakup berbagai faktor yang berkaitan dengan dampak operasional pelabuhan terhadap komunitas lokal, lingkungan, dan perekonomian. Sebagai contoh, pelabuhan di Makassar perlu mempertimbangkan dampak sosial dari aktivitas mereka, seperti penciptaan lapangan kerja, pengaruh terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari, dan kontribusi mereka terhadap pengembangan infrastruktur lokal. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pelabuhan memainkan peranan penting dalam perekonomian daerah, memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah melalui pajak dan retribusi.

Tanggung jawab sosial adalah konsep yang mengharuskan individu atau organisasi untuk mempertimbangkan dampak tindakan mereka terhadap masyarakat dan lingkungan. Dalam konteks bisnis, tanggung jawab sosial sering diartikan sebagai komitmen perusahaan untuk beroperasi dengan etika dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi, sambil meningkatkan kesejahteraan karyawan, keluarga mereka, komunitas lokal, dan masyarakat secara keseluruhan. Kotler dan Lee (2020) menyatakan bahwa tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility/CSR) mencakup berbagai inisiatif yang berorientasi pada kepentingan sosial dan lingkungan, yang tidak hanya menguntungkan perusahaan tetapi juga memberikan manfaat bagi komunitas sekitarnya.

Dengan perkembangan zaman, tanggung jawab sosial kini dipandang bukan hanya sebagai kewajiban moral, tetapi juga sebagai strategi bisnis yang dapat memperkuat reputasi dan citra perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2021) menunjukkan bahwa perusahaan yang aktif dalam program CSR cenderung memiliki loyalitas pelanggan yang lebih tinggi dan kinerja keuangan yang lebih baik. Dengan demikian, tanggung jawab sosial dapat berfungsi sebagai alat strategis untuk menciptakan nilai bagi semua pemangku kepentingan.

Tanggung jawab sosial dapat dibagi menjadi beberapa aspek, termasuk tanggung jawab ekonomi, hukum, etika, dan filantropi. Tanggung jawab ekonomi berkaitan dengan kewajiban perusahaan untuk menghasilkan keuntungan, sedangkan tanggung jawab hukum

mencakup kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Tanggung jawab etika melibatkan penerapan norma dan nilai yang diharapkan oleh masyarakat, sedangkan tanggung jawab filantropi merujuk pada kontribusi sukarela untuk kesejahteraan sosial. Setiap kategori ini saling terhubung dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perusahaan.

Dalam konteks operasional pelabuhan, tanggung jawab sosial mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pengelolaan limbah yang ramah lingkungan hingga penyediaan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Misalnya, Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dapat melaksanakan program yang mendukung pendidikan masyarakat lokal atau membantu usaha kecil dan menengah di sekitar pelabuhan. Dengan demikian, tanggung jawab sosial menjadi elemen penting dalam strategi operasional perusahaan, memberikan keuntungan bagi bisnis dan masyarakat.

Kesadaran masyarakat tentang pentingnya tanggung jawab sosial juga semakin meningkat. Banyak konsumen kini lebih memilih perusahaan yang memiliki komitmen sosial yang kuat. Penelitian oleh Lestari (2022) menunjukkan bahwa 70% konsumen di Indonesia cenderung memilih produk dari perusahaan yang aktif dalam kegiatan sosial. Ini menegaskan bahwa tanggung jawab sosial bukan hanya kewajiban moral, tetapi juga dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis.

Penelitian yang dilakukan oleh Ivada (2023) mengeksplorasi berbagai aspek yang berhubungan dengan Corporate Social

Responsibility (CSR) dan pengaruhnya terhadap hubungan perusahaan dengan masyarakat serta dampaknya terhadap keberlanjutan. Penelitian ini fokus pada empat dimensi utama CSR, yaitu pengungkapan CSR, persentase pengeluaran CSR terhadap pendapatan, jumlah program CSR yang dijalankan, dan jumlah penerima manfaat program CSR, yang semuanya memiliki peran penting dalam membangun pemahaman mengenai dampak CSR terhadap reputasi perusahaan dan masyarakat.

1. Pengungkapan CSR

Ivada (2023) pentingnya transparansi dalam pengungkapan CSR. Dengan memberikan informasi yang jelas dan mendetail tentang kegiatan dan dampak program CSR, perusahaan dapat membangun kepercayaan dengan publik dan pemangku kepentingan. Pengungkapan yang transparan tidak hanya memperkuat reputasi perusahaan, tetapi juga menunjukkan komitmen mereka terhadap kesejahteraan sosial dan pembangunan yang berkelanjutan.

2. Persentase Pengeluaran CSR terhadap Pendapatan

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa persentase pengeluaran CSR terhadap pendapatan menggambarkan seberapa besar perusahaan mengalokasikan dana untuk kegiatan sosial. Ivada (2023) menunjukkan bahwa semakin tinggi persentase pengeluaran untuk CSR, semakin besar komitmen perusahaan terhadap tanggung jawab sosialnya. Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan tidak

hanya fokus pada keuntungan finansial, tetapi juga berusaha memberikan kontribusi yang signifikan bagi masyarakat.

penelitian Ivada (2023) menunjukkan bahwa CSR memiliki peran penting bukan hanya sebagai kewajiban sosial, tetapi juga sebagai alat untuk mendukung keberlanjutan perusahaan. Pengungkapan yang transparan, pengalokasian dana yang tepat, pelaksanaan berbagai program yang berdampak luas, dan pencapaian tujuan sosial yang signifikan, semuanya berkontribusi pada pencapaian tujuan keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

4. Reputasi

4.1. Pengertian Reputasi

Reputasi, yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai "reputation" dan sering diterjemahkan sebagai "nama baik," berasal dari bahasa Latin, di mana "re" berarti "berulang" dan "putare" berarti "menilai" atau "menghitung." Secara harfiah, reputasi dapat diartikan sebagai proses menilai ulang pro dan kontra dari individu, organisasi, atau produk serta layanan yang ditawarkan (Warta, 2017).

Menurut Herbig, Millewicz, dan Golden, reputasi perusahaan merupakan penghargaan yang diperoleh karena keunggulan yang dimiliki, termasuk kemampuan perusahaan untuk terus berkembang dan menciptakan inovasi demi memenuhi kebutuhan konsumen. Selain itu, integritas yang tinggi dari penyedia layanan sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik, serta kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen sehingga pelayanan

dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang beragam (Hasanah, 2015).

Weiss menjelaskan bahwa reputasi adalah kepercayaan umum atau penilaian tentang sejauh mana sebuah perusahaan dihargai dan dianggap terhormat. Bagi perusahaan yang memproduksi jasa, reputasi dan nama baik menjadi sangat penting. Upaya pemasaran yang dilakukan perusahaan, terutama berkaitan dengan citra merek (brand image), citra perusahaan (company image), reputasi merek (brand reputation), nama baik (the best name), dan pelayanan prima (service excellence), menjadi prioritas dalam mempengaruhi keputusan nasabah.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa reputasi perusahaan adalah citra atau nama baik yang menimbulkan kepercayaan konsumen. Ini juga mencerminkan persepsi konsumen terhadap kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan terbaik. Reputasi merupakan salah satu elemen terpenting dalam dunia bisnis, karena reputasi yang baik atau buruk menjadi indikator penting dari keberhasilan perusahaan.

Reputasi perusahaan juga menjadi acuan bagi banyak orang dalam membuat keputusan penting, seperti membeli produk atau jasa, berlangganan, dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Setiap perusahaan, pada akhirnya, memiliki reputasi di mata masyarakat, yang bisa berkisar dari baik, sedang, hingga buruk.

Selain itu, Fombrun (1996) dalam Aryska & Kasmirudin (2017) mendeskripsikan reputasi sebagai gambaran keseluruhan dari

aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan di masa lalu dan proyeksi masa depannya, jika dibandingkan dengan pesaing, yang ditentukan oleh kebijakan yang diambil.

Dalam penelitian Nguyen dan Khoa (2022), ada empat faktor utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan. Faktor-faktor tersebut meliputi citra positif organisasi, kepercayaan pengguna layanan, kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan, serta pengakuan eksternal melalui sertifikasi atau akreditasi.

1. Citra Positif Organisasi di Mata Publik

Citra yang baik dari organisasi memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Organisasi dengan reputasi yang baik cenderung lebih dipercaya oleh pelanggan. Citra ini dapat dibangun melalui partisipasi dalam kegiatan sosial, transparansi dalam operasional, serta komunikasi yang jelas dan efektif dengan publik (Nguyen & Khoa, 2022).

2. Kepercayaan Pengguna Layanan

Kepercayaan pelanggan merupakan dasar yang penting dalam hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan. Kepercayaan ini terbentuk melalui konsistensi dalam kualitas layanan, transparansi, dan komunikasi yang terbuka dan jujur. Pelanggan yang merasa percaya cenderung lebih setia dan lebih bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain (Nguyen & Khoa, 2022).

5. Kualitas Layanan

Secara umum, Ilyas (2011) dalam Martasubrata & Suwatno (2016) mendefinisikan kualitas sebagai karakteristik yang dimiliki oleh produk, baik barang maupun jasa, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, baik yang eksplisit maupun yang tersirat. Kualitas layanan mencakup aktivitas yang dapat berupa fisik atau non-fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Ximenes, 2017).

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta keberhasilan suatu organisasi, termasuk dalam konteks kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Di Pelabuhan Utama Makassar, penerapan layanan berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna jasa, tetapi juga memperkuat reputasi pelabuhan. Dengan semakin meningkatnya jumlah kapal yang beroperasi dan aktivitas perdagangan, menjadi krusial bagi karyawan untuk memahami serta menerapkan prinsip-prinsip layanan berkualitas demi mendukung efisiensi dan citra positif pelabuhan.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan reputasi. Penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml (1988) dalam Aryska & Kasmirudin (2017) menunjukkan bahwa

kualitas layanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, sangat berpengaruh terhadap reputasi atau merek produk tersebut.

Zeithaml (2009) dalam Apriyani & Sunarti (2017) mengelompokkan kualitas layanan sebagai fokus penilaian yang mencerminkan persepsi konsumen ke dalam lima dimensi dari model servqual, yaitu keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), dan bukti fisik (Tangible).

Penelitian Grönroos (2020) memperkenalkan konsep value-in-use, yang menggambarkan bagaimana pelanggan merasakan dan menilai nilai layanan selama proses penggunaannya. Dalam tinjauan pustaka mereka, penelitian ini mengidentifikasi beberapa dimensi penting yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, seperti kecepatan, ketepatan, komunikasi, dan kepuasan pengguna. Dimensi-dimensi ini saling berkaitan dan memiliki peran besar dalam membentuk pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

1. Kecepatan dalam Pemberian Layanan

Kecepatan layanan dianggap sebagai elemen utama dalam kualitas layanan yang banyak dibahas dalam literatur pemasaran layanan. Grönroos (1984) berpendapat bahwa pelanggan sering menilai kualitas layanan berdasarkan seberapa cepat layanan tersebut diberikan. Kecepatan sangat penting, terutama dalam situasi di mana respons yang cepat dibutuhkan, karena dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.

Penelitian Zeithaml et al. (1990) juga mengungkapkan bahwa kecepatan layanan berperan signifikan dalam kepuasan pelanggan, terutama ketika waktu menjadi faktor yang sangat menentukan dalam pelayanan.

2. Ketepatan Layanan Berdasarkan Kebutuhan Pengguna

Ketepatan layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pelanggan. Menurut Grönroos (1984), kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara tepat. Medberg dan Grönroos (2020) menyoroti bahwa penyedia layanan yang mampu memberikan layanan yang tepat sasaran dan relevan dengan kebutuhan pelanggan akan menciptakan **value-in-use**. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman yang mendalam mengenai preferensi pelanggan dalam setiap interaksi layanan. Penelitian Medberg dan Grönroos (2020) memperkenalkan konsep *value-in-use*, yang menggambarkan bagaimana pelanggan merasakan dan menilai nilai layanan selama proses penggunaannya. Dalam tinjauan pustaka mereka, penelitian ini mengidentifikasi beberapa dimensi penting yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, seperti kecepatan, ketepatan, komunikasi, dan kepuasan pengguna. Dimensi-dimensi ini saling berkaitan dan memiliki peran besar dalam membentuk pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah upaya para peneliti untuk menemukan analogi dan inspirasi baru untuk penelitian berikutnya. Selain itu, penelitian sebelumnya membantu para peneliti memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitas penelitian. Pada bagian ini, peneliti mencantumkan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian mereka membuat ringkasan dari temuan tersebut, yang telah dipublikasikan. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang masih terkait dengan subjek yang dikaji penulis.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan tahun	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil penelitian
1.	Nasution, Gaol, & Lubis 2022	Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Profesionalisme Kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan	X1: Etika Kerja, X2: Profesionalisme Kerja, Y: Kualitas Pelayanan	Analisis Jalur (Path Analysis)	Etika kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja. Karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung lebih profesional dalam bekerja, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan.

2.	Sri Wahyuning sih 2014	Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kebumen	X1:Etika Kerja, Y:Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Sederha na	Etika kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan etika kerja yang baik cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi..
3.	Sutrisno, S., & Suryani, E. 2020	Pengaruh Etika Bisnis, Etos Kerja, Remunerasi, dan Pelibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Perkebunan Terbuka	X1:Etika Bisnis, X2:Etos Kerja, X3:Remunerasi, Pelibatan Karyawan, Y:Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Bergand a	Reputasi Etika bisnis, etos kerja, remunerasi, dan pelibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Etika bisnis yang baik dan etos kerja yang tinggi meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.
4.	Syafruddin, A., & Asri, S. 2024	Pengaruh Kerja Tim, Pelatihan, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Jeneponto	X1:Kerja Tim, X2:Pelatihan, X3:Motivasi, Y:Kinerja Pegawai	Analisis Regresi Linier Bergand a	Kerja tim, pelatihan, dan motivasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Motivasi menjadi variabel yang paling dominan pengaruhnya

					terhadap kinerja pegawai.
5.	Nurhalizah, S. 2020	"Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat"	X1: Profesionalisme Kerja Pegawai, Y: Kualitas Pelayanan Masyarakat	Analisis Regresi Linier Sederhana	Profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Pegawai yang profesional cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat..
6.	Wijaya, H. & Supriyanto, R. (2022)	Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Kualitas Layanan pada Industri Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta	X1: Tanggung Jawab Sosial, Y: Kualitas Layanan	SEM (Structural Equation Modeling)	CSR mempengaruhi kualitas layanan karyawan di sektor pelabuhan, dengan dampak positif terhadap reputasi.
7.	Ramadhan, A. (2021)	Analisis Pengaruh Etika Kerja dan Tanggung Jawab Sosial terhadap Kinerja Karyawan Pemerintah Kota Surabaya	X1: Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, X2: Tanggung Jawab Sosial, Y: Kinerja Karyawan	Regresi linier berganda	Etika kerja dan CSR memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor pemerintahan.

8.	Junaedi, R. (2020)	Pengaruh Etika Kerja dan Tanggung Jawab Sosial terhadap Kinerja Layanan Karyawan di Sektor Transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	X1:Etika Kerja, X2:CSR, Y:Kinerja Layanan	Regresi berganda	Etika kerja dan CSR memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja layanan di sektor transportasi.
9.	Santoso, B. & Setiawan, M. (2022)	Peran Reputasi Perusahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Karyawan PT Pelabuhan Indonesia II	X1:Reputasi, Y:Kualitas Layanan	SEM	Reputasi perusahaan secara positif mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan.
10.	Firdaus, I. & Nugroho, P. (2023)	Hubungan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) dengan Reputasi dan Kinerja Pelayanan Karyawan PT Indah Kiat Pulp and Paper	X1:CSR, X2:Reputasi, Kinerja Y:Pelayanan Karyawan	Struktural Equation Modeling (SEM)	CSR berpengaruh positif terhadap reputasi dan kinerja pelayanan karyawan.

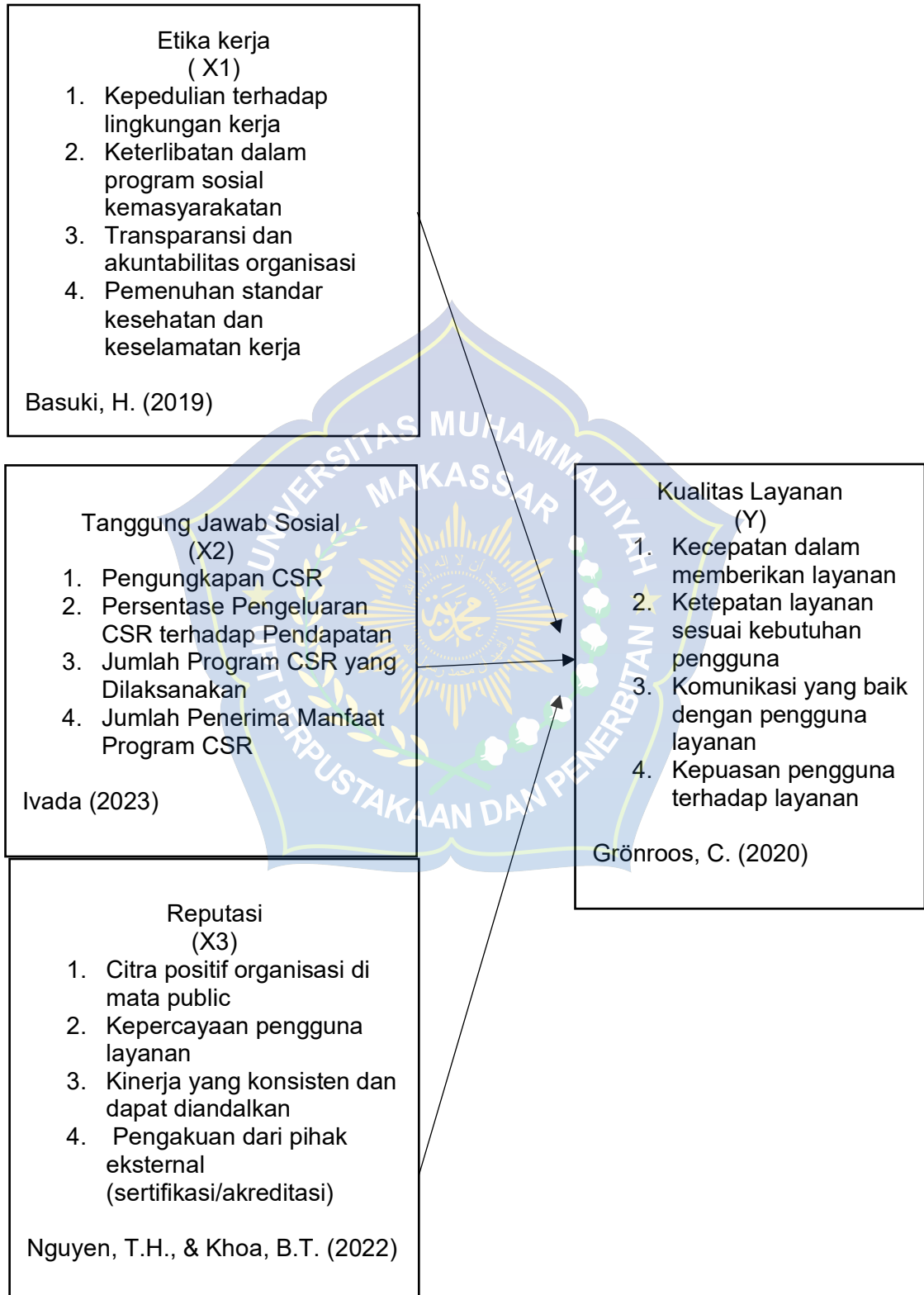
C. Korelasi Penelitian Terdahulu

Bahwa Penelitian Ini Memiliki Kemiripan Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan Oleh Penulis Namun Berbeda Dari Aspek judul, Waktu, Dan Tempat Penelitian Bahkan Memungkinkan Untuk Berbeda Dari Aspek Hasil Penelitian.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu struktur yang digunakan untuk mengorganisir dan menjelaskan hubungan antara berbagai variabel dalam penelitian. Menurut Sugiyono, kerangka pikir berfungsi sebagai alat untuk merumuskan teori yang mengaitkan berbagai faktor dalam penelitian secara logis dan sistematis. Kerangka pikir ini mempermudah proses penyusunan hipotesis serta pengujian terhadap permasalahan yang dikaji. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Secara sistematis, kerangka pikir penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



E. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, yang biasanya disajikan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis juga dapat dipahami sebagai sebuah jawaban teoritis yang ditujukan untuk menjawab rumusan masalah dalam konteks penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka di rumuskan hipotesis pada penelitian ini.

H1: Etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan karyawan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

H2: Tanggung jawab sosial berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kualitas layanan karyawan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

H3: Reputasi berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kualitas layanan karyawan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan model matematis, Dimana penelitian ini tidak sekedar menggunakan teori yang diambil dari kajian literatur atau teori saja, tetapi juga penting sekali untuk membangun hipotesis yang memiliki keterhubungan dengan fenomena alam yang akan diteliti. Pada penelitian ini penulis ingin menguji apakah terdapat Pengaruh etika kerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reoutasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian Ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, Jl. Madura No. 1 Makassar, Kota Makassar Sulawesi Selatan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan dimulai dari Februari s.d Maret 2025

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan yaitu dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa data deskriptif kuantitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk angka dan bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena. Dalam pendekatan ini, peneliti mengumpulkan data melalui survei atau kuesioner dan menganalisisnya untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang populasi atau fenomena yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti melalui observasi dan kuesioner.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh berupa bahan tertulis yang berhubungan dengan penelitian ini, berupa sumber buku, arsip, jurnal, dan laporan dari penelitian terdahulu.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016 : 135) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Seluruh karyawan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar Yang berjumlah 302 Karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang diambil sebagai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2017: 81), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi (Prasetya et al., 2021).

Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tolerir kesalahan sampel (10%)

Dengan rumus tersebut, maka dapat diukur ukuran minimal sampel yang harus di capai dalam penelitian ini yaitu :

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

$$n = \frac{302}{1 + 302 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{302}{1 + 302 \times 0,01}$$

$$n = \frac{302}{1 + 3,02}$$

$$n = \frac{302}{4,02}$$

$$n = 75$$

Jadi, minimal sampel yang di butuhkan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara peneliti dalam mendapatkan data di lapangan.

1. Kuisioner

Kuisioner merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara membuat sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sebagian besar penelitian umumnya menggunakan metode kuisioner sebagai metode yang dipilih untuk mengumpulkan data.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Observasi digunakan untuk mengamati langsung perilaku karyawan di lapangan, khususnya dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa di Pelabuhan Utama Makassar

3. Penelitian Pustaka (Library Research)

Penelitian Pustaka (Library Research) yaitu metode pengumpulan data yang bersifat teoritis yang artinya sumber datanya berasal dari literatur dan beberapa terbitan lainnya yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

F. Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel berarti mengubah konsep abstrak menjadi istilah konkret yang menggambarkan perilaku atau fenomena yang dapat diamati, diuji, dan divalidasi oleh orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas/independen (X) dan variabel terikat/dependen (Y)

1. Etika Kerja (x1)

Etika kerja merujuk pada kumpulan prinsip dan nilai yang memandu sikap, tindakan, dan cara seseorang melaksanakan pekerjaan mereka. Hal ini meliputi rasa tanggung jawab, kedisiplinan, kejujuran, komitmen, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta sikap profesional. Seseorang yang memiliki etika kerja yang baik akan selalu berusaha memberikan hasil terbaik, menghargai orang lain, dan mengikuti aturan yang berlaku. Etika kerja yang solid sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan harmonis.

Adapun indikatornya yaitu:

a. Kepedulian terhadap lingkungan kerja

Merupakan upaya organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih, aman, dan nyaman, sehingga mendukung produktivitas serta kesejahteraan karyawan.

b. Persentase Pengeluaran CSR terhadap Pendapatan

Indikator ini mengukur perbandingan antara total anggaran yang digunakan untuk program CSR dengan keseluruhan pendapatan perusahaan dalam suatu periode. Persentase yang

lebih tinggi mencerminkan tingkat komitmen perusahaan yang lebih besar terhadap tanggung jawab sosial.

c. **Transparansi dan akuntabilitas organisasi**

Mengacu pada keterbukaan dan tanggung jawab organisasi dalam menyampaikan informasi serta menjalankan proses kerja secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan.

d. **Pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja**

Merupakan penerapan aturan dan prosedur yang memastikan keamanan, kesehatan, serta kesejahteraan karyawan selama bekerja di lingkungan perusahaan.

2. Tanggung Jawab Sosial (X2)

adalah komitmen suatu individu atau organisasi untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan lingkungan sekitar secara berkelanjutan. Ini mencakup tindakan yang mendukung perkembangan sosial, ekonomi, dan lingkungan, seperti partisipasi dalam kegiatan sosial, menjaga kelestarian lingkungan, serta memastikan operasional yang etis dan transparan. Tujuannya adalah menciptakan keseimbangan antara kepentingan bisnis dan kepedulian terhadap masyarakat luas.

Adapun indikatornya yaitu:

a. **Pengungkapan CSR**

Pengungkapan CSR merujuk pada tingkat transparansi perusahaan dalam menyampaikan informasi terkait aktivitas, kebijakan, serta dampak sosial dan lingkungan yang dihasilkannya kepada pemangku kepentingan. Indeks ini

mengevaluasi baik kualitas maupun kuantitas data CSR yang disajikan dalam laporan tahunan atau laporan keberlanjutan perusahaan.

e. Keterlibatan dalam program sosial kemasyarakatan

Menggambarkan partisipasi aktif organisasi dalam kegiatan sosial untuk membantu kesejahteraan masyarakat dan menciptakan dampak positif di lingkungan sekitar.

f. Jumlah Program CSR yang Dilaksanakan

tingkat keaktifan perusahaan dalam melaksanakan berbagai inisiatif CSR dalam kurun waktu tertentu. Semakin banyak program yang direalisasikan, semakin jelas terlihat komitmen perusahaan dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya. Jumlah program ini juga mencerminkan diversifikasi upaya perusahaan dalam menjawab kebutuhan masyarakat, baik di bidang pendidikan, lingkungan, kesehatan, maupun pengembangan ekonomi.

g. Jumlah Penerima Manfaat Program CSR

Indikator ini mengukur jumlah orang atau kelompok yang mendapatkan manfaat langsung dari program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan. ini menggambarkan dampak konkret yang dihasilkan oleh kegiatan tanggung jawab sosial yang dilakukan.

3. Reputasi (X3)

adalah pandangan atau penilaian yang berkembang di kalangan publik terhadap seseorang, organisasi, atau perusahaan

berdasarkan perilaku, kinerja, dan tingkat integritas yang ditunjukkan. Reputasi terbentuk melalui pengalaman, kepercayaan, dan opini yang terus berkembang seiring waktu, serta memainkan peran krusial dalam membangun kredibilitas dan citra positif di mata masyarakat.

Adapun Indikator Yaitu:

a. Citra positif organisasi di mata public

Menunjukkan pandangan positif yang terbentuk di masyarakat terhadap suatu organisasi sebagai hasil dari tindakan, kualitas layanan, dan tingkat integritas yang ditampilkan.

b. Kepercayaan pengguna layanan

Adalah keyakinan dari pengguna terhadap kualitas dan keandalan layanan yang diberikan organisasi berdasarkan pengalaman positif sebelumnya.

c. Kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan

Menunjukkan kemampuan organisasi untuk memberikan hasil atau layanan secara stabil, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

d. Pengakuan dari pihak eksternal (sertifikasi/akreditasi)

Merupakan penghargaan atau pengakuan formal yang diberikan oleh lembaga independen sebagai bukti bahwa organisasi telah memenuhi standar kualitas atau kinerja tertentu.

4. Kualitas Layanan(Y)

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat mencapai atau bahkan melampaui harapan pengguna. Ini mencerminkan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara konsisten

Adapun indicator Yaitu:

1. Kecepatan Dalam Memberikan Layanan

Kemampuan organisasi untuk merespons dan menyelesaikan permintaan layanan dengan cepat dan efisien.

2. Ketepatan Layanan Sesuai Kebutuhan Pengguna

Tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan dan kebutuhan spesifik pengguna.

3. Komunikasi yang Baik Dengan Pengguna Layanan

Keterampilan dalam berinteraksi secara jelas, ramah, dan efektif untuk memastikan pengguna memahami informasi yang disampaikan.

4. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan

Tingkat kepuasan pengguna setelah menerima layanan, mencerminkan sejauh mana harapan mereka telah terpenuhi atau terlampaui.

1. Pengukuran variabel

Pengukuran variabel adalah proses untuk menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai individu, peristiwa, gagasan, objek, masalah, serta kaitannya dengan masalah tersebut. Dalam kata

lain, pengukuran dilakukan dengan memberikan angka atau nilai pada karakteristik atau atribut suatu objek, fenomena, atau peristiwa berdasarkan aturan tertentu yang menunjukkan jumlah atau kualitas dari faktor-faktor yang diteliti.

Pada penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi individu atau kelompok terhadap peristiwa dan fenomena sosial. Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS) untuk mengukur variabel dengan menginput hasil perhitungan variabel yang diuji, meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data sesuai dengan

kenyataan tanpa membuat kesimpulan atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

2. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membandingkan data yang diperoleh peneliti dengan data yang ada pada objek penelitian. Untuk menguji signifikansi, nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Pada taraf signifikansi 0,1, uji signifikansi koefisien korelasi digunakan untuk menentukan validitas suatu item. Item dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel dan memiliki nilai positif; jika r hitung lebih kecil dari r tabel, item dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode pengujian yang bertujuan untuk memastikan konsistensi kuesioner penelitian dalam mengumpulkan data terkait variabel penelitian. Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila hasil pengukuran yang dilakukan berulang kali pada objek yang sama tetap menghasilkan data yang konsisten. Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas adalah penilaian sejauh mana hasil pengukuran pada objek yang sama menghasilkan data yang serupa secara konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk memastikan data memenuhi persyaratan yang mendukung keandalan analisis regresi. Pengujian ini meliputi:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2019), uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang ideal memiliki nilai residual yang mengikuti distribusi normal. Uji normalitas ini dapat dilakukan dengan memeriksa penyebaran data pada grafik normal P-P Plot dari regression standardized residual. Jika titik-titik pada grafik menyebar di sekitar garis diagonal, maka distribusi data dianggap normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika ada korelasi yang signifikan antara variabel independen (di atas 0,90), maka terdapat masalah multikolinearitas yang dapat mempengaruhi interpretasi regresi. Ghozali (2019) menjelaskan bahwa multikolinearitas terjadi jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel independen. Model regresi yang baik tidak memiliki korelasi antara variabel bebas sehingga variabel-variabel independen bersifat ortogonal, dengan korelasi antar variabel yang mendekati nol.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya variasi yang berbeda-beda dari residual di setiap pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik memenuhi asumsi homoskedastisitas, yakni kesamaan varian

residual di semua pengamatan. Ghazali (2019) menyebutkan bahwa heteroskedastisitas terjadi jika terdapat perbedaan varian residual antar pengamatan.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam studi ini, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar berfungsi sebagai variabel dependen, yang dipengaruhi oleh tiga variabel independen, yaitu etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi.

Model regresi linear berganda untuk penelitian ini dapat dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

(Y) = Kualitas layanan (variabel dependen)

(X1) = Etika kerja

(X2) = Tanggung jawab sosial

(X3) = Reputasi

(b0) = Intersep (konstanta)

(b1, b2, b3) = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

(e) = Standar Error

H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini terdiri dari:

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t, atau yang dikenal sebagai uji parsial, dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Pengujian ini digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh individual setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2016:99), kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah sebagai berikut: jika $p\text{-value} < 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan jika $p\text{-value} > 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Adapun prosedur pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja tidak mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variasi perubahan pada variabel Y melalui pengaruh linear. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1, di mana nilainya tidak dapat negatif. Semakin kecil nilai R^2 , semakin terbatas kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2

mendekati satu, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Sejalan dengan amanah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Kementerian Perhubungan telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Pedoman pelaksanaan layanan informasi publik yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 46 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar sebagai PPID Pelaksana di bawah Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut hadir sebagai Badan Publik yang mendukung dan berkomitmen terhadap pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di masyarakat.

Sebelumnya terdapat 2 PPID Pelaksana pada 2 badan publik yakni PPID Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar dan PPID Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yang kemudian disatukan pada Tahun 2023 menjadi PPID Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar setelah pelaksanaan penggabungan 2 Unit kerja dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sesuai Peraturan Menteri Perubungan Nomor PM 15 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran Utama.

PPID Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar terus berupaya untuk menjaga momentum keterbukaan

informasi di masyarakat dengan sungguh-sungguh untuk dapat mewujudkan layanan informasi publik yang Transparan, Objektif dan Prima dalam rangka meningkatkan peran serta aktif masyarakat sektor perhubungan laut di Pelabuhan Utama Makassar.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya layanan informasi publik yang Transparan, Objektif dan Prima untuk meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam penyelenggaraan transportasi laut di Pelabuhan Utama Makassar.

a. Layanan Informasi Publik

Suatu usaha untuk memberikan informasi publik sesuai Undang- Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan;

b. Transparan

Memberikan akses seluar-luasnya kepada masyarakat dalam memperoleh informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana;

c. Objektif

Memberikan akses informasi kepada setiap kalangan, baik Perorangan, Kelompok, maupun Badan Hukum;

d. Prima

Terus Berupaya penuh dalam peningkatan Pelayanan, Pengelolaan dan Pendokumentasian Informasi Publik secara Akuntabel, Efisien dan Mudah Diakses.

kapal, penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, pemeriksaan pendahuluan kecelakaan kapal, dan penahanan kapal atas perintah pengadilan;

- b. Pelaksanaan pengaturan, penyediaan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pengawasan penggunaan daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal dan penetapan standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan;
- c. Pelaksanaan penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, jaringan jalan, dan sarana bantu navigasi pelayaran;
- d. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut;
- e. pelaksanaan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta penyijilan awak kapal;
- f. penyusunan perencanaan, pelaksanaan urusan keuangan, perlengkapan, ketatausahaan, kerumahtanggaan, sumber daya manusia, hukum, organisasi, dan hubungan masyarakat; dan;
- g. penyusunan evaluasi dan pelaporan.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif akan menyajikan distribusi

responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja, dan jabatan.

a. Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia

Menyajikan distribusi responden berdasarkan usia untuk memahami karakteristik karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia

Usia				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	20-30 Tahun	54	72,0	72,0
	31-40 Tahun	8	10,7	10,7
	41-50 Tahun	9	12,0	12,0
	51-60 Tahun	4	5,3	5,3
	Total	75	100,0	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 20-30 tahun, yaitu sebanyak 54 orang (72,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah generasi muda yang memiliki energi dan semangat kerja yang tinggi. Selain itu, terdapat juga responden yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 8 orang (10,7%), 41-50 tahun sebanyak 9 orang (12,0%), dan 51-60 tahun sebanyak 4 orang (5,3%).

b. Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Menyajikan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin untuk memahami proporsi karyawan laki-laki dan perempuan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki-Laki	38	50,7	50,7
	Perempuan	37	49,3	49,3
	Total	75	100,0	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 38 orang laki-laki (50,7%) dan 37 orang perempuan (49,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa proporsi responden laki-laki dan perempuan hampir seimbang, dengan perbedaan yang sangat kecil. Hal ini menunjukkan bahwa Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki komposisi karyawan yang relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dianggap representatif untuk menggambarkan kualitas layanan karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar secara keseluruhan, tanpa adanya bias yang signifikan terkait dengan jenis kelamin.

c. Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Menyajikan distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir untuk memahami latar belakang pendidikan karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	SMA/Sederajat	13	17,3	17,3
	S1	49	65,3	65,3
	S2	5	6,7	6,7
	S3	2	2,7	2,7
	D3	6	8,0	8,0
	Total	75	100,0	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir S1, yaitu sebanyak 49 orang (65,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki latar belakang pendidikan yang cukup tinggi dan memiliki kemampuan analisis serta pengetahuan yang memadai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, terdapat juga responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 13 orang (17,3%), D3 sebanyak 6 orang (8,0%), S2 sebanyak 5 orang (6,7%), dan S3 sebanyak 2 orang (2,7%).

d. Statistik Deskriptif Berdasarkan Lama Bekerja

Menyajikan distribusi responden berdasarkan lama bekerja untuk memahami pengalaman kerja karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Kurang dari 5 Tahun	40	53,3	53,3
	6-10 Tahun	11	14,7	14,7
	Lebih dari 10 Tahun	24	32,0	32,0
	Total	75	100,0	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki lama bekerja kurang dari 5 tahun, yaitu sebanyak 40 orang (53,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar masih relatif baru dalam bekerja dan mungkin masih dalam tahap pembelajaran dan pengembangan karir. Selain itu, terdapat juga responden dengan lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 11 orang (14,7%) dan lebih dari 10 tahun sebanyak 24 orang (32,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki karyawan dengan pengalaman kerja yang beragam.

e. Statistik Deskriptif Berdasarkan Jabatan

Menyajikan distribusi responden berdasarkan jabatan untuk memahami posisi karyawan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Berdasarkan Jabatan

Jabatan				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Manajer	3	4,0	4,0
	Staff	47	62,7	62,7
	Lainnya	25	33,3	33,3
	Total	75	100,0	100,0

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki jabatan sebagai staff, yaitu sebanyak 47 orang (62,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah staff yang menjalankan tugas dan tanggung jawab operasional sehari-hari. Selain itu, terdapat juga responden dengan jabatan manajer sebanyak 3 orang (4,0%) dan lainnya sebanyak 25 orang (33,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki struktur organisasi yang didominasi oleh staff, yang merupakan ujung tombak dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi etika kerja, tanggung jawab sosial, reputasi, dan kualitas layanan. Berikut adalah deskripsi masing-masing variabel:

a. Deskripsi Variabel Etika Kerja (X1)

Etika kerja mencakup nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang terkait dengan perilaku kerja. Hal ini dapat membantu dalam memahami bagaimana etika kerja mempengaruhi kualitas layanan.

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Etika Kerja (X1)

Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase										
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.P1	40	53,3	25	33,3	9	12,0	1	1,3	0	0,00	4,37
X1.P2	31	41,3	32	42,7	12	16,0	0	0,00	0	0,00	4,25
X1.P3	20	26,7	34	45,3	20	26,7	1	1,3	0	0,00	3,97
X1.P4	20	26,7	24	32,0	30	40,0	1	1,3	0	0,00	3,84
X1.P5	30	40,0	29	38,7	14	18,7	2	2,7	0	0,00	4,16
X1.P6	27	36,0	30	40,0	16	21,3	2	2,7	0	0,00	4,09
X1.P7	27	36,0	23	30,7	24	32,0	1	1,3	0	0,00	4,01
X1.P8	23	30,7	28	37,3	22	29,3	1	1,3	1	1,3	3,94
Total Mean Variabel Etika Kerja (X1)											4,07

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel Etika Kerja (X1), dapat dilihat bahwa total mean variabel Etika Kerja (X1) adalah 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki persepsi yang positif terhadap Etika Kerja di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Hasil analisis deskripsi variabel Etika Kerja (X1) menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap Etika Kerja di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan

yang diberikan oleh karyawan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

b. Deskripsi Variabel Tanggung Jawab Sosial (X2)

Tanggung jawab sosial mencakup aspek-aspek yang terkait dengan masyarakat dan lingkungan. Hal ini dapat membantu dalam memahami bagaimana tanggung jawab sosial mempengaruhi kualitas layanan.

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Tanggung Jawab Sosial (X2)

Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase										
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.P1	13	17,3	35	46,7	25	33,3	2	2,7	0	0,00	3,78
X2.P2	17	22,7	40	53,3	16	21,3	2	2,7	0	0,00	3,96
X2.P3	19	25,3	37	49,3	18	24,0	1	1,3	0	0,00	3,98
X2.P4	15	20,0	30	40,0	29	38,7	1	1,3	0	0,00	3,78
X2.P5	20	26,7	33	44,0	20	26,7	1	1,3	1	1,3	3,93
X2.P6	21	28,0	28	37,3	23	30,7	2	2,7	1	1,3	3,88
X2.P7	20	26,7	25	33,3	28	37,3	2	2,7	0	0,00	3,84
X2.P8	15	20,0	38	50,7	21	28,0	1	1,3	0	0,00	3,89
Total Mean Variabel Tanggung Jawab Sosial (X2)											3,88

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel Tanggung Jawab Sosial (X2), dapat dilihat bahwa total mean variabel Tanggung Jawab Sosial (X2) adalah 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap Tanggung Jawab Sosial di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Hasil ini menunjukkan bahwa Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar telah memiliki kesadaran yang baik tentang tanggung jawab sosial, namun masih perlu ditingkatkan dalam beberapa aspek.

c. Deskripsi Variabel Reputasi (X3)

Reputasi mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi organisasi. Hal ini dapat membantu dalam memahami bagaimana reputasi mempengaruhi kualitas layanan.

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Reputasi (X3)

Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase										
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.P1	23	30,7	33	44,0	18	24,0	1	1,3	0	0,00	4,02
X3.P2	21	28,0	35	46,7	19	25,3	0	0,00	0	0,00	4,02
X3.P3	10	13,3	32	42,7	33	44,0	0	0,00	0	0,00	3,69
X3.P4	13	17,3	40	53,3	21	28,0	1	1,3	1	1,3	3,86
X3.P5	19	25,3	23	30,7	29	38,7	3	4,0	0	0,00	3,74
X3.P6	13	17,3	37	49,3	25	33,3	0	0,00	0	0,00	3,84
X3.P7	17	22,7	33	44,0	25	33,3	0	0,00	0	0,00	3,89
X3.P8	18	24,0	32	42,7	25	33,3	0	0,00	0	0,00	3,90
Total Mean Variabel Reputasi (X3)											3,87

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel Reputasi (X3), dapat dilihat bahwa total mean variabel Reputasi (X3) adalah 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap Reputasi Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Hasil ini menunjukkan bahwa Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki reputasi yang baik di mata responden, dengan beberapa aspek reputasi yang dinilai positif oleh responden.

d. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (Y)

Kualitas layanan mencakup aspek-aspek yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat membantu dalam memahami bagaimana kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (Y)

Butir Pernyataan	Frekuensi dan Persentase										
	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.P1	15	20,0	39	52,0	19	25,3	2	2,7	0	0,00	3,89
Y.P2	14	18,7	41	54,7	20	26,7	0	0,00	0	0,00	3,92
Y.P3	19	25,3	28	37,3	28	37,3	0	0,00	0	0,00	3,88
Y.P4	13	17,3	43	57,3	17	22,7	2	2,7	0	0,00	3,89
Y.P5	19	25,3	27	36,0	29	38,7	0	0,00	0	0,00	3,86
Y.P6	15	20,0	29	38,7	30	40,0	1	1,3	0	0,00	3,77
Y.P7	14	18,7	39	52,0	22	29,3	0	0,00	0	0,00	3,89
Y.P8	17	22,7	33	44,0	25	33,0	0	0,00	0	0,00	3,89
Total Mean Variabel Kualitas Layanan (Y)											3,67

Sumber: Data Primer Diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel Kualitas Layanan (Y), dapat dilihat bahwa total mean variabel Kualitas Layanan (Y) adalah 3,87. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap Kualitas Layanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Hasil ini menunjukkan bahwa Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar telah memberikan layanan yang baik kepada pelanggan, dengan beberapa aspek layanan yang dinilai positif oleh responden.

3. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian. Dalam penelitian ini, keabsahan data akan diuji melalui uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian dapat diuji dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen penelitian dianggap valid.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Etika Kerja (X1)	X1.P1	0,726	0,227	Valid
2		X1.P2	0,772	0,227	Valid
3		X1.P3	0,730	0,227	Valid
4		X1.P4	0,708	0,227	Valid
5		X1.P5	0,684	0,227	Valid
6		X1.P6	0,708	0,227	Valid
7		X1.P7	0,577	0,227	Valid
8		X1.P8	0,662	0,227	Valid
9	Tanggung Jawab Sosial (X2)	X2.P1	0,838	0,227	Valid
10		X2.P2	0,763	0,227	Valid
11		X2.P3	0,806	0,227	Valid
12		X2.P4	0,755	0,227	Valid
13		X2.P5	0,744	0,227	Valid
14		X2.P6	0,693	0,227	Valid
15		X2.P7	0,817	0,227	Valid
16		X2.P8	0,762	0,227	Valid
17	Reputasi (X3)	X3.P1	0,746	0,227	Valid
18		X3.P2	0,770	0,227	Valid
19		X3.P3	0,698	0,227	Valid
20		X3.P4	0,703	0,227	Valid
21		X3.P5	0,788	0,227	Valid
22		X3.P6	0,768	0,227	Valid
23		X3.P7	0,759	0,227	Valid
24		X3.P8	0,779	0,227	Valid
25	Kualitas Layanan (Y)	Y.P1	0,753	0,227	Valid
26		Y.P2	0,796	0,227	Valid
27		Y.P3	0,787	0,227	Valid
28		Y.P4	0,735	0,227	Valid
29		Y.P5	0,858	0,227	Valid
30		Y.P6	0,764	0,227	Valid
31		Y.P7	0,786	0,227	Valid
32		Y.P8	0,788	0,227	Valid

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat dilihat bahwa semua pernyataan pada variabel Etika Kerja (X1), Tanggung Jawab Sosial (X2), Reputasi (X3), dan Kualitas Layanan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,227). Hal ini menunjukkan bahwa

semua pernyataan dalam penelitian ini adalah valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang akurat tentang pengaruh Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi terhadap Kualitas Layanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian dapat diuji dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka instrumen penelitian dianggap reliabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Etika Kerja (X1)	0,845	8
Tanggung Jawab Sosial (X2)	0,901	8
Reputasi (X3)	0,889	8
Kualitas Layanan (Y)	0,910	8

Sumber: SPSS 26, 2025

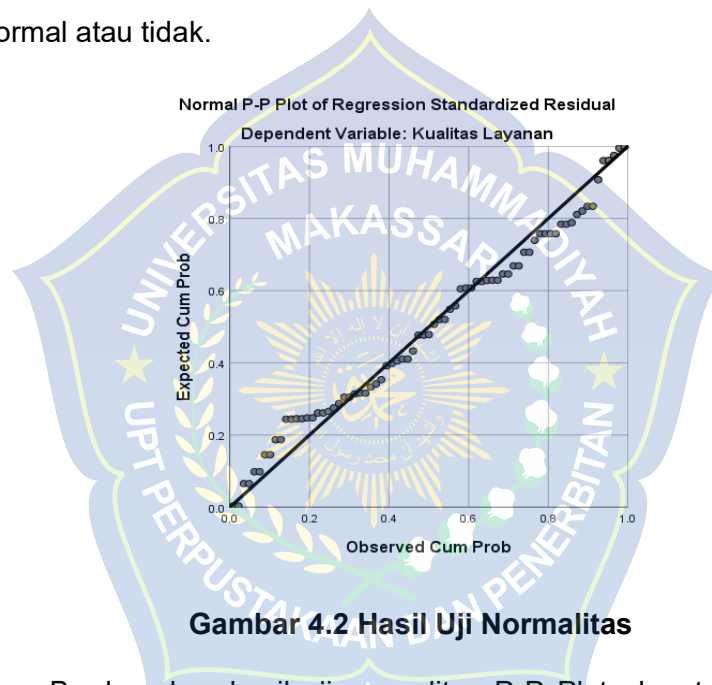
Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Etika Kerja (X1) adalah 0,845, Tanggung Jawab Sosial (X2) adalah 0,901, Reputasi (X3) adalah 0,889, dan Kualitas Layanan (Y) adalah 0,910. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang akurat.

4. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik merupakan asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda. Dalam penelitian ini, asumsi klasik akan diuji melalui uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Normalitas data dapat diuji dengan menggunakan uji P-P Plot. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas P-P Plot, dapat dilihat bahwa titik-titik pada plot mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian ini memiliki distribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas data telah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat diuji dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terdapat multikolinearitas. Multikolinearitas dapat menyebabkan hasil analisis regresi menjadi tidak akurat.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Etika Kerja	.449	2.228
	Tanggung Jawab Sosial	.347	2.881
	Reputasi	.432	2.316

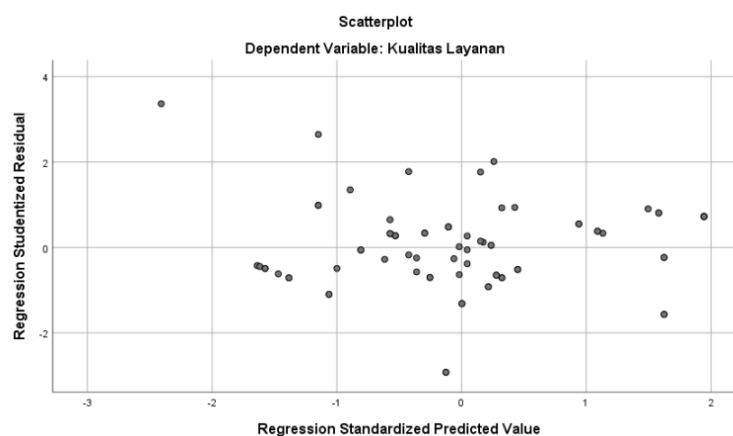
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolineritas, dapat dilihat bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk semua variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) kurang dari 10, yaitu masing-masing 2,228, 2,881, dan 2,316. Selain itu, nilai *Tolerance* juga lebih besar dari 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan scatterplot. Jika scatterplot menunjukkan pola yang acak, maka tidak terdapat heteroskedastisitas.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji scatterplot, dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yaitu varians residual adalah konstan dan tidak memiliki pola tertentu. Dengan demikian, hasil analisis regresi dapat diandalkan dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi terhadap kualitas layanan.

Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	7.916	2.823		2.805
	Etika Kerja	.214	.119	.215	2.721
	Tanggung Jawab Sosial	.598	.126	.629	4.763
	Reputasi	.324	.120	.321	3.866

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dapat dilihat bahwa model regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 7,916 + 0,214X_1 + 0,598X_2 + 0,324X_3$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 7,916 menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) bernilai 0, maka Kualitas Layanan akan bernilai 7,916.
- b. Koefisien regresi Etika Kerja (X1) sebesar 0,214 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Etika Kerja akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,214 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap dengan demikian penelitian ini membuktikan tentunya etika kerja untuk di tetapkan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Nasution, Goal, & Lubis 2022.
- c. Koefisien regresi Tanggung Jawab Sosial (X2) sebesar 0,598 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Tanggung Jawab Sosial akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,598 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap dengan demikian penelitian ini membuktikan tentunya tanggung jawab sosial untuk di tetapkan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Wijaya, H.& Supriyanto, R. 2022.
- d. Koefisien regresi Reputasi (X3) sebesar 0,324 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Reputasi akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,324 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap dengan demikian penelitian ini membuktikan tentunya reputasi untuk di tetapkan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Santoso, B.& Setiawan, M. 2022.

Dengan demikian, hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa setiap variabel (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan.

6. Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian akan diuji melalui uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2).

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengaruh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi terhadap kualitas layanan dapat diuji secara parsial dengan menggunakan analisis statistik seperti uji t.

Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.916	2.823		2.805
	Etika Kerja	.214	.119	.215	2.721
	Tanggung Jawab Sosial	.598	.126	.629	4.763
	Reputasi	.324	.120	.321	3.866

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk setiap variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) lebih besar dari nilai t tabel (1,997). Selain itu, nilai Sig. untuk setiap variabel independen juga lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen (Etika Kerja,

Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Layanan.

Artinya, setiap variabel independen dapat mempengaruhi Kualitas Layanan secara individual dan signifikan. Dengan demikian, hasil uji parsial (uji t) mendukung hipotesis bahwa Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.569	.551	3.11194
a. Predictors: (Constant), Reputasi, Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial				
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan				

Sumber: SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²), dapat dilihat bahwa nilai R (koefisien korelasi) adalah 0,755, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen (Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi) dengan variabel dependen (Kualitas Layanan).

Nilai R Square (koefisien determinasi) adalah 0,569, yang berarti bahwa sekitar 56,9% variasi dalam Kualitas Layanan dapat dijelaskan oleh variabel Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial, dan Reputasi. Ini

menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Analisis dan interpretasi data merupakan bagian penting dalam penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hasil temuan berdasarkan pengolahan data kuantitatif serta mengaitkannya dengan teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Pada tahap ini, peneliti akan menguraikan maknanya secara mendalam untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya

Dalam penelitian ini, variabel bebas terdiri dari Etika Kerja (X1), Tanggung Jawab Sosial (X2), dan Reputasi (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Layanan (Y). Masing-masing variabel tersebut telah dianalisis melalui uji statistik regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS, yang kemudian ditafsirkan secara kualitatif untuk memahami hubungan dan pengaruh antar variabel.

Pembahasan pada bagian ini akan difokuskan pada bagaimana ketiga variabel bebas tersebut secara parsial memengaruhi variabel terikat. Interpretasi dilakukan berdasarkan hasil uji hipotesis serta dikaitkan dengan teori yang telah diuraikan pada tinjauan pustaka dan didukung oleh penelitian terdahulu yang relevan. Dengan demikian, penjelasan yang diberikan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan kritis. Selanjutnya, penjabaran masing-masing variabel akan disusun secara sistematis sebagai berikut:

1. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Etika kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan karyawan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Dalam penelitian ini, etika kerja diukur melalui empat indikator utama, yaitu kepedulian terhadap lingkungan kerja, keterlibatan dalam program sosial kemasyarakatan, transparansi dan akuntabilitas organisasi, serta pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja (Basuki, 2019). Keempat indikator ini dinilai telah berperan besar dalam membentuk kualitas layanan yang optimal.

Kepedulian terhadap lingkungan kerja menjadi landasan penting dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung. Ketika lingkungan kerja bersih, aman, dan tertata, maka karyawan cenderung bekerja lebih produktif dan nyaman dalam melayani publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tempat kerja mereka telah memperhatikan aspek ini, yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan.

Keterlibatan dalam program sosial kemasyarakatan juga menunjukkan bahwa karyawan bukan hanya bekerja secara administratif, tetapi juga terlibat aktif dalam kegiatan sosial yang membangun empati dan kedekatan dengan masyarakat. Hal ini memberikan nilai tambah dalam pelayanan karena membentuk sikap humanis dalam menghadapi pengguna jasa pelabuhan.

Transparansi dan akuntabilitas organisasi turut memperkuat kualitas layanan. Ketika proses kerja dilakukan secara terbuka dan karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap hasil pekerjaannya,

maka tingkat kepercayaan publik meningkat. Penelitian ini menemukan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap informasi yang jelas dan layanan yang tidak berbelit-belit.

Pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja juga berdampak langsung terhadap kualitas layanan. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang aman dan sehat dapat berkinerja lebih optimal. Mereka tidak hanya terlindungi secara fisik, tetapi juga merasa dihargai, sehingga berimbas pada semangat kerja dan kualitas interaksi dengan pengguna jasa.

Penelitian ini mendukung hasil studi Nasution *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa etika kerja secara tidak langsung memengaruhi kualitas pelayanan melalui peningkatan profesionalisme kerja. Dengan kata lain, perilaku etis di tempat kerja menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui penguatan indikator etika kerja. Setiap aspek dari indikator tersebut berkontribusi terhadap pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan memuaskan, sesuai dengan indikator kualitas layanan (Grönroos, 2020). Oleh karena itu, penguatan etika kerja harus menjadi strategi utama dalam meningkatkan performa pelayanan publik di sektor pelabuhan.

2. Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kualitas Layanan

Tanggung jawab sosial terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dalam penelitian ini, tanggung jawab sosial diukur melalui empat indikator, yaitu pengungkapan CSR,

persentase pengeluaran CSR terhadap pendapatan, jumlah program CSR yang dilaksanakan, dan jumlah penerima manfaat program CSR (Ivada, 2023). Keempat indikator tersebut saling berkaitan dalam membentuk citra positif organisasi dan meningkatkan motivasi karyawan dalam melayani publik.

Pengungkapan CSR yang transparan menunjukkan bahwa organisasi bersungguh-sungguh dalam menjalankan kewajibannya terhadap masyarakat dan lingkungan. Ketika pengguna layanan melihat bahwa instansi memiliki laporan CSR yang jelas dan bisa diakses publik, maka kepercayaan terhadap pelayanan juga meningkat. Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi informasi CSR berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna layanan.

Persentase pengeluaran CSR terhadap pendapatan menggambarkan komitmen nyata organisasi dalam memberikan kontribusi sosial. Semakin besar anggaran yang dialokasikan untuk CSR, semakin besar pula dampak positif yang dirasakan masyarakat. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan eksternal, tetapi juga memberikan dampak psikologis positif bagi karyawan, yang merasa bekerja di lembaga yang peduli.

Jumlah program CSR yang dilaksanakan juga menjadi cerminan sejauh mana organisasi berinteraksi aktif dengan komunitas. Semakin banyak program yang berjalan, semakin luas jangkauan kontribusi sosial lembaga, dan semakin besar pula dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan. Karyawan yang terlibat dalam program-program ini menunjukkan perilaku pelayanan yang lebih inklusif dan empatik.

Jumlah penerima manfaat dari program CSR menjadi indikator keberhasilan yang sangat penting. Karyawan menyadari bahwa aktivitas mereka berdampak nyata bagi masyarakat, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang optimal. Hal ini tercermin dalam hasil survei yang menunjukkan adanya korelasi positif antara keberhasilan CSR dan responsivitas layanan karyawan.

Penelitian ini menguatkan temuan dari Wijaya & Supriyanto (2022) bahwa tanggung jawab sosial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan sosial yang suportif cenderung memiliki loyalitas tinggi dan bersedia memberikan pelayanan terbaik bagi publik.

Secara keseluruhan, tanggung jawab sosial tidak hanya menjadi alat pemasaran institusi, melainkan juga strategi internal untuk menciptakan iklim kerja yang harmonis dan berorientasi pada kualitas. Keempat indikator tanggung jawab sosial yang digunakan terbukti efektif dalam memperkuat hubungan antara organisasi dan pengguna layanan.

3. Pengaruh Reputasi Terhadap Kualitas Layanan

Reputasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Penelitian ini menggunakan empat indikator dalam mengukur reputasi, yaitu citra positif organisasi di mata publik, kepercayaan pengguna layanan, kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan, serta pengakuan dari pihak eksternal (Nguyen & Khoa, 2022). Keempat indikator ini menjadi fondasi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Citra positif organisasi menjadi penilaian awal masyarakat terhadap instansi. Ketika lembaga dipersepsikan profesional, modern, dan bertanggung jawab, maka ekspektasi terhadap layanan juga meningkat. Penelitian ini menemukan bahwa citra yang dibangun melalui komunikasi publik yang baik dan integritas kerja memberikan efek langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kepercayaan pengguna layanan menjadi indikator penting lainnya. Layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur membuat pengguna merasa aman dan nyaman. Karyawan yang bekerja dalam organisasi dengan reputasi tinggi umumnya memiliki semangat lebih tinggi untuk mempertahankan kepercayaan yang telah dibangun.

Kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan menandakan bahwa lembaga mampu mempertahankan standar layanan dalam jangka panjang. Konsistensi ini tidak hanya dilihat dari sisi kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kualitas interaksi dan penyelesaian masalah pengguna secara profesional. Karyawan yang bekerja dalam sistem yang stabil akan lebih mudah memberikan layanan yang berkualitas.

Pengakuan dari pihak eksternal, seperti akreditasi atau sertifikasi mutu, semakin memperkuat kepercayaan pengguna. Bukti formal ini menunjukkan bahwa instansi telah memenuhi standar nasional maupun internasional. Penelitian ini menemukan bahwa pengguna layanan lebih percaya pada lembaga yang telah diakui secara resmi oleh lembaga independen.

Hasil ini sejalan dengan studi oleh Santoso & Setiawan (2022), yang membuktikan bahwa reputasi berperan penting dalam meningkatkan

kualitas layanan di sektor pelabuhan. Reputasi menciptakan persepsi dan ekspektasi, yang kemudian mendorong karyawan untuk mempertahankan performa layanan.

Dengan demikian, reputasi bukan hanya hasil dari aktivitas organisasi, tetapi juga modal penting yang harus dikelola secara strategis. Keempat indikator reputasi memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan memuaskan, sesuai dengan indikator dari Grönroos (2020). Oleh karena itu, mempertahankan reputasi harus menjadi fokus utama dalam strategi pelayanan publik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Karyawan yang memiliki kepedulian terhadap lingkungan kerja, keterlibatan dalam program sosial, transparansi dan akuntabilitas organisasi, serta pemenuhan standar kesehatan dan keselamatan kerja, mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan memuaskan.
2. Tanggung jawab sosial juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Tingkat pengungkapan CSR, persentase pengeluaran csr terhadap pendapatan, jumlah program yang dilaksanakan, serta jumlah penerima manfaat dari program CSR menunjukkan bahwa kontribusi nyata organisasi kepada masyarakat mendorong semangat kerja karyawan dan kepercayaan pengguna jasa.
3. Reputasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Citra positif organisasi di mata public, kepercayaan pengguna layanan, konsistensi kinerja dan dapat diandalkan, serta pengakuan eksternal seperti sertifikasi atau akreditasi, mendorong loyalitas karyawan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, variabel etika kerja, tanggung jawab sosial, dan reputasi secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat dalam

membentuk kualitas layanan yang prima di lingkungan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

B. Saran

1. Untuk Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Diharapkan agar terus meningkatkan penerapan nilai-nilai etika kerja, memperluas program tanggung jawab sosial yang berkelanjutan, serta menjaga reputasi institusi melalui pelayanan yang konsisten dan profesional. Pelatihan berkala dan evaluasi kinerja berbasis etika dan kepuasan pengguna dapat memperkuat kualitas layanan secara menyeluruh.

2. Untuk Universitas Muhammadiyah Makassar

Disarankan agar mendukung mahasiswa dalam pengembangan riset terapan yang relevan dengan dunia kerja, khususnya di sektor pelayanan publik. Pembekalan metodologi penelitian yang kuat dan bimbingan akademik yang terstruktur akan memperkuat kualitas karya ilmiah dan kontribusi karyawan dalam dunia kerja.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau kepuasan kerja karyawan. Penelitian juga dapat dilakukan di berbagai instansi untuk memperluas cakupan dan mengukur hasil antar sektor pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas: Studi pada industri perhotelan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 15-22.
- Aryska, L., & Kasmirudin, K. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap reputasi merek produk pada industri jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 40-55.
- Basuki, H. (2019). Tanggung jawab sosial dan etika organisasi dalam konteks keberlanjutan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(3), 45-60.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K. (2020). Ethical leadership: A review and future directions. *The Leadership Quarterly*, 31(6),
- Brown, R., & Green, M. (2023). Reputation management in service industries: A study of customer retention. *Journal of Service Research*, 20(2), 78-92.
- Bukit, M. A., Suryani, E., & Utami, S. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Caroll, A. B. (2021). A three-dimensional conceptual model of corporate social performance. *Academy of Management Review*, 36(3), 410-419.
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge university press.
- Hasanah, N. (2015). Pentingnya integritas dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(2), 45-59.
- Hasibuan, M. (2021). Etika Kerja dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 123-135.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Ivada, R. (2023). Pengaruh CSR terhadap keberlanjutan perusahaan dan dampaknya terhadap masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(4), 112-130.
- Khoerunnisa, & Firdaus, M. A. (2022). Pengaruh pelatihan terhadap kualitas kerja karyawan dan lingkungan kerja: Studi pada industri kecil dan besar. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 15(3), 45-58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.

- Kotler, P., & Lee, N. (2020). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause* (3rd ed.). Wiley.
- Lee, J. Y. (2024). Corporate social responsibility. In *Encyclopedia of Sport Management* (pp. 215-218). Edward Elgar Publishing.
- Lestari, R. (2022). Sikap konsumen dalam pemilihan produk yang berlandaskan tanggung jawab sosial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123-134.
- Maak, T., Pless, N., Sandhu, S., & Orlitzky, M. (eds.). (2022). *The Routledge Companion to Corporate Social Responsibility*. New York: Routledge.
- Mangkunegara, P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia* (14th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Medberg, G., & Grönroos, C. (2020). "Value-in-use and service quality: do customers see a difference?" *Journal of Service Theory and Practice*, 30(4-5), 507-529.
- Nguyen, T.H., & Khoa, B.T. (2022). Customer trust and service quality in the digital age: The impact of external recognition and organizational reputation. *Journal of Service Management*, 33(2), 122-140.
- Novita, D. (2023). *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Ristiyana, Ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Novita, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Proses dan Kebijakan dalam Organisasi*. Penerbit XYZ.
- Pratiwi, R. (2023). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Motivasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(3), 200-215.
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhlani, A. (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121-130.
- Rahman, A., & Ismail, M. (2023). The impact of code of ethics implementation on employee cooperation and service quality in port operations. *Journal of Maritime Studies*, 45(2), 115-128.
- Robbins, S. P., & Judge, A. T. A. (2019). *Organizational Behavior*. 18th Edition. New York City, NY.

- Royani, a. M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk. Dan reputasi perusahaan terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada kc bank muamalat purwokerto). Institut agama islam negeri purwokerto.
- Sari, D. (2022). Pengaruh Etika Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu Sosial, 10(1), 45-58.
- Sari, R. (2022). Pengaruh etika kerja terhadap kepuasan pelanggan di organisasi: Kajian literatur dan analisis data. Jurnal Etika dan Manajemen, 18(2), 72-84.
- Schwartz, M. S. (2021). The role of work ethics in organizational performance. Journal of Business Ethics, 158(3), 503-517
- Sulistiyawati, N., Setyadi, I. K., & Nawir, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformatif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Millenial. Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi, 3(1), 183-197.
- Warta, P. (2017). Pengantar manajemen reputasi. Pustaka Ilmu.
- Wibowo, A. (2021). Dampak dari tanggung jawab sosial perusahaan terhadap kesetiaan pelanggan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(1), 45-60.
- Ximenes, L. (2017). Analisis kualitas layanan di sektor publik. Jurnal Administrasi Negara, 17(3), 45-58.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2020). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH ETIKA KERJA, TANGGUNG JAWAB SOSIAL, DAN REPUTASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang terhormat Bapak/Ibu,

Di- Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini.

Adapun penelitian ini berjudul ***"Pengaruh Kinerja, Tanggung Jawab Sosial, Dan Reputasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar"***. Saya sangat berharap Bapak/Ibu/Saudara(i) bersedia memberikan tanggapan atas pernyataan dalam kuesioner ini dengan sejujurnya. Data yang diberikan akan diolah secara kolektif, sehingga tidak ada identitas individu yang akan terungkap. Jawaban yang diberikan tidak dinilai benar atau salah, tetapi akan menjadi kontribusi yang sangat berharga bagi pengembangan penelitian ini.

Saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk berpartisipasi.

Hormat saya,

Gilang Ramadhan

A. Identitas Responden

Silakan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan karakteristik Anda berdasarkan pernyataan berikut:

1. **Nama** :
2. **Usia** :
3. **Jenis Kelamin** : ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan
4. **Pendidikan Terakhir** : ☐ SMA/ Sederajat
☐ S1
☐ S2
☐ S3
5. **Lama Bekerja** : ☐ Kurang dari 5 Tahun
☐ 6-10 Tahun
☐ Lebih dari 10 Tahun
6. **Jabatan** : ☐ Manajer
☐ Staf
☐ Lainnya

Ket:.....

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden diminta untuk memberikan jawaban pada setiap pernyataan dalam kuesioner ini dengan membubuhkan tanda (✓) di dalam kotak yang tersedia.

Pilihan jawaban diharapkan mencerminkan pendapat responden yang paling sesuai. Jika terjadi kesalahan dalam memilih jawaban, coret dengan tanda (X) pada pilihan yang keliru, kemudian beri tanda (✓) pada pilihan yang benar.

Mohon untuk menjawab seluruh pernyataan dalam kuesioner ini secara lengkap tanpa ada yang terlewatkan.

Skala Penilaian Jawaban:

1. **STS** (Sangat Tidak Setuju)
2. **TS** (Tidak Setuju)
3. **N** (Netral)
4. **S** (Setuju)
5. **SS** (Sangat Setuju)

C. Pernyataan

Tabel 4.1 Indikator Penelitian

Etika Kerja (X1)						
No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
Kepedulian Terhadap Lingkungan Kerja						
1	Saya merasa pentingnya menjaga kebersihan dan keteraturan lingkungan kerja					
2	Saya sangat peduli terhadap lingkungan kerja dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan					
Keterlibatan Dalam Program Sosial Kemasyarakatan						
3	Saya sangat berpartisipasi dalam proses sosial kemasyarakatan yang di selenggarakan oleh kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					
4	Saya sangat termotifasi jika di libatkan dalam					

	program sosial kemasyarakatan					
Transparansi dan Akuntabilitas Organisasi						
5	Saya merasa informasi mengenai kebijakan organisasi di bagikan secara transparan kepada semua pegawai					
6	pimpinan selalu terbuka untuk mendengarkan saran atau masukan dari bawahan.					
Pemenuhan Standar Kesehatan Dan Keselamatan Kerja						
7	Perusahaan sering menyediakan pelatihan kesehatan dan keselamatan kerja bagi pegawai					
8	pimpinan mampu menangani bawahan yang tidak disiplin dengan pendekatan yang tepat.					
Tanggung Jawab Sosial (X2)						
No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
Pengungkapan CSR						
1	Pengungkapan CSR Perusahaan sangat berpengaruh terhadap motivasi dalam bekerja					
2	Setujukah anda bahwa perusahaan secara proaktif menyampaikan informasi tentang program CSR kepada Karyawan di kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					
Presentase Pengeluaran CSR Terhadap Pendapatan						
3	alokasi anggaran CSR berpengaruh terhadap					

	peningkatan kualitas layanan perusahaan					
4	Setujukah anda bahwa alokasi anggaran untuk program CSR di kantor Anda sudah sebanding dengan persentase pendapatan yang diperoleh					
Jumlah Program CSR Yang Dilaksanakan						
5	Perusahaan melaksanakan cukup banyak program CSR untuk memenuhi kebutuhan sosial dan lingkungan sekitar					
6	Berbagai program CSR yang dijalankan oleh perusahaan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan di kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					
Jumlah Penerima Manfaat Program CSR						
7	Sudah banyak jumlah penerima manfaat dari program CSR					
8	program CSR perusahaan depot memberikan dampak positif yang signifikan bagi para penerima manfaat di sekitar kantor kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					

Reputasi (X3)						
No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
Citra Positif Dimata Public						
1	Reputasi perusahaan dalam hal transparansi dan etika kerja di					

	masyarakat sudah sangat baik					
2	perusahaan memiliki reputasi yang baik di masyarakat					
Kepercayaan Penggunaan Layanan						
3	Saya melihat bahwa pengguna layanan memiliki kepercayaan tinggi terhadap layanan kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					
4	Saya merasa yakin bahwa layanan yang disediakan oleh kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					
Kinerja Yang Konsisten Dan Dapat Diandalkan						
5	Seberapa sering Anda mengalami kendala atau gangguan dalam pelayanan yang disediakan oleh kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar					
6	Sejauh mana Anda merasa bahwa kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan utama makassar selalu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan					
Pengakuan Dari Pihak External (Sertifikasi/Akreditasi)						
7	Apakah pengakuan dari pihak eksternal, seperti sertifikasi atau akreditasi, berkontribusi terhadap peningkatan reputasi					
8	Apakah sertifikasi atau akreditasi yang diterima					

	oleh perusahaan meningkatkan kredibilitasnya di mata publik					
--	---	--	--	--	--	--

Kualitas Layanan (Y)						
No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
Kecepatan Dalam Memberikan Layanan						
1	Saya merasa puas dengan kecepatan respon terhadap permintaan layanan di kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan utama makassar					
2	Layanan yang diberikan oleh petugas di pelabuhan biasanya diselesaikan dalam waktu yang tepat tanpa penundaan.					
Ketepatan Layanan Sesuai Kebutuhan Pengguna						
3	Saya merasa Layanan yang diberikan oleh kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar sesuai dengan kebutuhan					
4	Fasilitas yang tersedia di kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.					
Komonikasi yang Baik Dengan Pengguna Layanan						
5	Komunikasi antara kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar dengan pengguna layanan mudah dipahami dan tidak membingungkan.					

6	Saya Merasa Pemberitahuan terkait perubahan jadwal atau kebijakan di kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar disampaikan tepat waktu dan jelas kepada pengguna layanan.					
Kepuasan Penngguna Terhadap Layanan						
7	Proses pelayanan di kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan utama makassar cepat dan efisien.					
8	Saya merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan utama makassar					

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

No	Etika Kerja X1									Tanggung Jawab Sosial X2								
	X1.P1	X1.P2	X1.P3	X1.P4	X1.P5	X1.P6	X1.P7	X1.P8	X1.TOTAL	X2.P1	X2.P2	X2.P3	X2.P4	X2.P5	X2.P6	X2.P7	X2.P8	X2.TOTAL
1	5	5	4	4	4	4	4	3	33	4	4	4	3	4	4	4	4	31
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	3	4	3	5	3	4	30	3	4	4	3	3	3	3	3	26
6	5	5	3	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	3	3	4	4	3	4	29	3	4	4	3	3	4	4	3	28
8	4	3	2	3	5	3	3	1	24	2	2	2	2	2	2	2	3	17
9	4	5	3	4	5	4	3	5	33	4	4	4	3	5	4	5	3	32
10	4	4	3	3	4	5	5	5	33	3	3	4	3	4	5	5	4	31
11	3	3	4	4	5	4	4	5	32	3	4	5	4	3	4	4	5	32
12	5	5	5	3	5	3	5	5	36	4	4	4	4	4	4	4	3	31
13	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	4	4	5	5	5	4	36
14	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	4	5	5	5	5	5	38
15	5	4	4	3	5	4	5	5	35	4	4	5	5	4	5	3	4	34
16	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	5	4	4	33
17	4	4	5	5	5	4	4	5	36	4	2	5	4	4	4	3	4	30
18	5	4	5	5	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	3	4	3	3	3	3	27	4	4	4	3	3	3	3	3	27
20	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	3	4	3	4	3	4	28
21	5	5	5	3	5	4	2	4	33	3	4	4	5	5	1	3	4	29
22	3	3	4	3	4	4	3	3	27	3	3	4	5	4	3	4	3	29
23	5	4	3	3	4	5	5	3	32	3	3	4	3	4	4	3	3	27
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	5	4	4	4	3	3	4	32	4	4	4	3	3	3	3	4	28
26	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	5	4	5	4	5	5	38
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	5	5	4	4	5	3	5	3	34	3	3	3	5	1	5	5	3	28
29	5	4	5	5	4	5	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	3	3	5	4	3	5	31	3	4	3	3	3	3	3	4	26
31	4	4	4	3	4	4	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	5	5	4	3	4	4	4	4	33	4	4	3	3	4	4	4	4	30
34	4	4	3	3	3	4	5	4	30	3	4	3	4	4	3	4	3	28
35	4	5	5	4	5	4	4	4	35	4	4	5	4	4	4	5	4	35
36	5	5	4	4	5	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	3	4	29
37	5	4	4	3	4	5	3	5	33	4	4	4	4	4	5	4	3	33
38	3	3	4	4	3	3	3	4	27	4	3	4	5	5	3	4	4	32
39	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	36
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	4	4	3	3	3	4	3	29	4	4	4	3	4	5	3	4	31
43	4	4	4	4	5	5	5	4	35	3	4	3	3	3	4	3	4	27
44	4	4	4	5	4	5	5	3	34	3	5	4	4	5	3	3	4	31
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	5	5	5	4	5	5	4	5	36	4	5	5	4	3	4	4	5	34
47	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	5	5	4	3	2	5	4	4	32	4	3	4	3	4	3	2	2	25
49	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	1	3	3	2	2	2	5	4	22	2	4	4	4	4	2	5	5	30
52	4	4	3	4	4	2	3	3	27	4	3	4	3	4	4	3	4	29
53	5	4	5	3	4	5	4	2	32	4	4	3	4	4	5	4	4	32
54	4	4	3	3	5	4	3	5	31	3	4	3	3	3	3	3	4	26
55	4	4	4	3	4	4	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
56	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	5	5	4	3	4	4	4	4	33	4	4	3	3	4	4	4	4	30
58	4	4	3	3	3	4	5	4	30	3	4	3	4	4	3	4	3	28
59	4	5	5	4	5	4	4	4	35	4	5	4	4	4	5	5	4	35
60	5	5	4	4	5	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	3	4	29
61	5	4	4	3	4	5	3	5	33	4	4	5	4	4	5	4	3	33
62	3	3	4	4	3	3	3	4	27	4	3	4	5	5	3	4	4	32
63	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	36
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	5	4	4	3	3	3	4	3	29	4	4	4	3	4	5	3	4	31
67	4	4	4	4	5	5	5	4	35	3	4	3	3	3	4	3	4	27
68	4	4	4	5	4	5	5	3	34	3	5	4	4	5	3	3	4	31
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	5	5	5	4	5	5	4	5	38	4	5	5	4	3	4	4	5	34
71	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	5	4	3	3	4	5	5	3	32	3	3	4	3	4	4	3	3	27
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	4	4	4	3	3	4	32	4	4	4	3	3	3	3	4	28
75	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	5	4	5	4	5	5	38

No	Reputasi X3									Kualitas Layanan Y								
	X3.P1	X3.P2	X3.P3	X3.P4	X3.P5	X3.P6	X3.P7	X3.P8	X3.TOTAL	Y.P1	Y.P2	Y.P3	Y.P4	Y.P5	Y.P6	Y.P7	Y.P8	Y.TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	2	3	4	3	28	4	3	3	4	3	3	3	3	26
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	3	4	4	3	4	3	4	29	4	4	4	4	4	3	4	4	31
8	4	4	3	4	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	5	3	5	1	4	5	4	31	4	5	5	4	5	5	4	5	37
10	5	5	5	4	3	3	4	3	32	4	3	5	4	3	4	5	3	31
11	5	4	3	3	3	3	4	4	29	3	5	4	5	3	2	3	5	30
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	3	4	29
13	5	5	4	5	4	5	5	4	37	5	4	5	4	5	5	4	4	36
14	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	5	5	4	5	5	5	5	39
15	4	4	4	4	2	4	3	3	28	4	5	5	5	5	5	4	5	38
16	4	5	4	4	3	4	4	4	32	4	5	4	5	5	4	4	4	35
17	4	5	3	4	4	5	5	4	34	4	4	3	4	4	4	4	3	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3	4	3	4	3	4	3	4	28
21	1	4	4	5	4	4	3	5	30	5	5	3	3	5	5	4	5	35
22	3	4	3	5	4	3	3	4	29	3	4	3	4	4	3	4	3	28
23	4	4	3	4	3	4	3	4	29	3	4	3	4	3	3	4	4	28
24	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	4	4	4	5	5	5	5	36
25	5	5	3	4	5	5	5	5	37	2	3	3	2	3	3	3	3	22
26	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	5	39
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	5	4	3	4	5	3	5	4	33	4	3	3	3	4	3	4	5	29
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	3	3	4	4	3	3	3	3	26	4	4	4	4	4	3	4	4	30
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	30
33	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	3	3	3	3	4	4	3	27
34	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	3	30
35	5	4	4	5	5	4	5	4	36	4	4	5	4	5	5	5	4	36
36	3	4	3	3	4	4	3	4	23	4	3	4	4	3	4	4	4	30
37	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	4	4	31
38	3	5	3	4	3	5	4	3	30	3	4	5	4	4	3	3	3	29
39	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	36
40	5	5	4	4	5	4	3	5	35	5	4	3	5	3	3	4	5	32
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	3	3	3	3	4	3	3	26	4	3	3	4	3	4	4	3	28
43	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	4	4	3	3	3	4	3	27	5	5	4	3	3	3	4	4	31
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	3	3	4	4	3	5	30	3	4	4	4	4	4	3	4	30
47	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	4	3	3	4	2	4	4	5	29	5	4	5	5	5	3	4	4	35
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	4	5	5	4	4	3	5	35
52	4	3	4	4	3	4	4	3	29	3	4	3	4	3	4	4	4	29
53	4	4	3	2	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	4	31
54	3	3	4	4	3	3	3	3	26	4	4	4	3	4	3	4	4	30
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	30
57	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	3	3	3	3	4	4	3	27
58	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	3	30
59	5	4	4	5	5	4	5	4	36	4	4	5	4	5	5	5	4	36
60	3	4	3	3	4	4	3	4	28	4	3	4	4	3	4	4	4	30
61	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	4	4	31
62	3	5	3	4	3	5	4	3	30	3	4	5	4	4	3	3	3	29
63	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	36
64	5	5	4	4	5	4	3	5	35	5	4	3	5	3	3	4	5	32
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	4	3	3	3	3	4	3	3	26	4	3	3	4	3	4	4	3	28
67	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
68	3	4	4	3	3	3	4	3	27	5	5	4	3	3	3	4	4	31
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	3	3	4	4	3	5	30	3	4	4	4	4	4	3	4	30
71	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	4	4	3	4	3	4	3	4	29	3	4	3	4	3	3	4	4	28
73	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	4	4	4	5	5	5	5	36
74	5	5	3	4	5	5	5	5	37	2	3	3	2	3	3	3	3	22
75	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	5	39

Lampiran 3 Data Karakteristik Responden

No	Usia	Kode Usia	Jenis Kelamin	Kode JK	Pendidikan Terakhir	Kode PT	Lama Bekerja	Kode LB	Jabatan	Kode Jabatan
1	24	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
2	24	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
3	21	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
4	20	1	Perempuan	2	D3	5	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
5	23	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
6	23	1	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Lainnya	3
7	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
8	37	2	Perempuan	2	S2	3	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
9	26	1	Laki-laki	1	S1	2	6-10 Tahun	2	Staf	2
10	27	1	Perempuan	2	D3	5	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
11	23	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
12	21	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
13	21	1	Laki-laki	1	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
14	26	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
15	24	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
16	22	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
17	24	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
18	21	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
19	24	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
20	29	1	Laki-laki	1	D3	5	6-10 Tahun	2	Staf	2
21	23	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
22	60	4	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Lainnya	3
23	22	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
24	32	2	Perempuan	2	S1	2	6-10 Tahun	2	Lainnya	3
25	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
26	23	1	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
27	23	1	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Lainnya	3
28	28	1	Laki-laki	1	S2	3	6-10 Tahun	2	Staf	2
29	22	1	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
30	23	1	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
31	35	2	Laki-laki	1	S1	2	6-10 Tahun	2	Staf	2
32	20	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
33	26	1	Perempuan	2	D3	5	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
34	26	1	Perempuan	2	S1	2	6-10 Tahun	2	Staf	2
35	27	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
36	28	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
37	24	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
38	35	2	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
39	23	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
40	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
41	25	1	Laki-laki	1	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
42	26	1	Perempuan	2	S1	2	6-10 Tahun	2	Lainnya	3
43	26	1	Perempuan	2	S1	2	6-10 Tahun	2	Staf	2
44	27	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
45	28	1	Laki-laki	1	S1	2	6-10 Tahun	2	Staf	2
46	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
47	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
48	25	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
49	26	1	Perempuan	2	S1	2	6-10 Tahun	2	Staf	2
50	30	1	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Manajer	1
51	24	1	Laki-laki	1	S2	3	Kurang dari 5 Tahun	1	Manajer	1
52	21	1	Perempuan	2	SMA/Sederajat	1	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
53	22	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Manajer	1
54	47	3	Laki-laki	1	D3	5	Lebih dari 10 Tahun	3	Lainnya	3
55	47	3	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
56	46	3	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Lainnya	3
57	54	4	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
58	45	3	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
59	57	4	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
60	50	3	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
61	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
62	26	1	Laki-laki	1	S2	3	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
63	26	1	Perempuan	2	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
64	38	2	Laki-laki	1	S3	4	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
65	42	3	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
66	40	2	Perempuan	2	S2	3	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
67	43	3	Laki-laki	1	SMA/Sederajat	1	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
68	40	2	Laki-laki	1	SMA/Sederajat	1	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
69	53	4	Laki-laki	1	D3	5	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
70	45	3	Laki-laki	1	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2
71	49	3	Laki-laki	1	S3	4	Lebih dari 10 Tahun	3	Lainnya	3
72	22	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Staf	2
73	32	2	Perempuan	2	S1	2	6-10 Tahun	2	Lainnya	3
74	25	1	Laki-laki	1	S1	2	Kurang dari 5 Tahun	1	Lainnya	3
75	23	1	Perempuan	2	S1	2	Lebih dari 10 Tahun	3	Staf	2

Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik

A. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Etika Kerja (X1)

Correlations										
		X1.P1	X1.P2	X1.P3	X1.P4	X1.P5	X1.P6	X1.P7	X1.P8	Etika Kerja
X1.P1	Pearson Correlation	1	.772**	.498**	.412**	.400**	.498**	.247*	.276*	.726**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,033	0,016	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P2	Pearson Correlation	.772**	1	.574**	.449**	.479**	.370**	.278*	.447**	.772**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,016	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P3	Pearson Correlation	.498**	.574**	1	.558**	.433**	.387**	.265*	.395**	.730**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,022	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P4	Pearson Correlation	.412**	.449**	.558**	1	.390**	.393**	.358**	.371**	.708**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,002	0,001	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P5	Pearson Correlation	.400**	.479**	.433**	.390**	1	.396**	.264*	.439**	.684**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001		0,000	0,022	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P6	Pearson Correlation	.498**	.370**	.387**	.393**	.396**	1	.454**	.415**	.708**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P7	Pearson Correlation	.247*	.278*	.265*	.358**	.264*	.454**	1	.285*	.577**
	Sig. (2-tailed)	0,033	0,016	0,022	0,002	0,022	0,000		0,013	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.P8	Pearson Correlation	.276*	.447**	.395**	.371**	.439**	.415**	.285*	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,013		0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Etika Kerja	Pearson Correlation	.726**	.772**	.730**	.708**	.684**	.708**	.577**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Validitas Tanggung Jawab Sosial (X2)

Correlations										
		X2.P1	X2.P2	X2.P3	X2.P4	X2.P5	X2.P6	X2.P7	X2.P8	Tanggung Jawab Sosial
X2.P1	Pearson Correlation	1	.560 ^{**}	.713 ^{**}	.495 ^{**}	.653 ^{**}	.615 ^{**}	.593 ^{**}	.546 ^{**}	.838 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P2	Pearson Correlation	.560 ^{**}	1	.536 ^{**}	.477 ^{**}	.491 ^{**}	.437 ^{**}	.564 ^{**}	.692 ^{**}	.763 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P3	Pearson Correlation	.713 ^{**}	.536 ^{**}	1	.580 ^{**}	.601 ^{**}	.482 ^{**}	.528 ^{**}	.572 ^{**}	.806 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P4	Pearson Correlation	.495 ^{**}	.477 ^{**}	.580 ^{**}	1	.556 ^{**}	.388 ^{**}	.640 ^{**}	.534 ^{**}	.755 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P5	Pearson Correlation	.653 ^{**}	.491 ^{**}	.601 ^{**}	.556 ^{**}	1	.292 [*]	.528 ^{**}	.473 ^{**}	.744 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,011	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P6	Pearson Correlation	.615 ^{**}	.437 ^{**}	.482 ^{**}	.388 ^{**}	.292 [*]	1	.590 ^{**}	.393 ^{**}	.693 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,011		0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P7	Pearson Correlation	.593 ^{**}	.564 ^{**}	.528 ^{**}	.640 ^{**}	.528 ^{**}	.590 ^{**}	1	.559 ^{**}	.817 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X2.P8	Pearson Correlation	.546 ^{**}	.692 ^{**}	.572 ^{**}	.534 ^{**}	.473 ^{**}	.393 ^{**}	.559 ^{**}	1	.762 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Tanggung Jawab Sosial	Pearson Correlation	.838 ^{**}	.763 ^{**}	.806 ^{**}	.755 ^{**}	.744 ^{**}	.693 ^{**}	.817 ^{**}	.762 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Hasil Uji Validitas Reputasi (X3)

Correlations										
		X3.P1	X3.P2	X3.P3	X3.P4	X3.P5	X3.P6	X3.P7	X3.P8	Reputasi
X3.P1	Pearson Correlation	1	.514**	.463**	.357**	.539**	.455**	.600**	.504**	.746**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P2	Pearson Correlation	.514**	1	.412**	.503**	.464**	.693**	.548**	.539**	.770**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P3	Pearson Correlation	.463**	.412**	1	.549**	.524**	.370**	.508**	.406**	.698**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P4	Pearson Correlation	.357**	.503**	.549**	1	.422**	.506**	.513**	.458**	.703**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P5	Pearson Correlation	.539**	.464**	.524**	.422**	1	.498**	.486**	.695**	.788**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P6	Pearson Correlation	.455**	.693**	.370**	.506**	.498**	1	.512**	.637**	.768**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P7	Pearson Correlation	.600**	.548**	.508**	.513**	.486**	.512**	1	.413**	.759**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.P8	Pearson Correlation	.504**	.539**	.406**	.458**	.695**	.637**	.413**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Reputasi	Pearson Correlation	.746**	.770**	.698**	.703**	.788**	.768**	.759**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)

Correlations										
		Y.P1	Y.P2	Y.P3	Y.P4	Y.P5	Y.P6	Y.P7	Y.P8	Kualitas Layanan
Y.P1	Pearson Correlation	1	.521**	.507**	.515**	.523**	.468**	.635**	.563**	.753**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P2	Pearson Correlation	.521**	1	.593**	.605**	.662**	.453**	.477**	.710**	.796**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P3	Pearson Correlation	.507**	.593**	1	.558**	.730**	.526**	.524**	.461**	.787**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P4	Pearson Correlation	.515**	.605**	.558**	1	.503**	.420**	.447**	.592**	.735**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P5	Pearson Correlation	.523**	.662**	.730**	.503**	1	.713**	.640**	.569**	.858**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P6	Pearson Correlation	.468**	.453**	.526**	.420**	.713**	1	.657**	.515**	.764**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P7	Pearson Correlation	.635**	.477**	.524**	.447**	.640**	.657**	1	.556**	.786**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Y.P8	Pearson Correlation	.563**	.710**	.461**	.592**	.569**	.515**	.556**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.753**	.796**	.787**	.735**	.858**	.764**	.786**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Etika Kerja (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.845	8

b. Hasil Uji Reliabilitas Tanggung Jawab Sosial (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.901	8

c. Hasil Uji Reliabilitas Reputasi (X3)

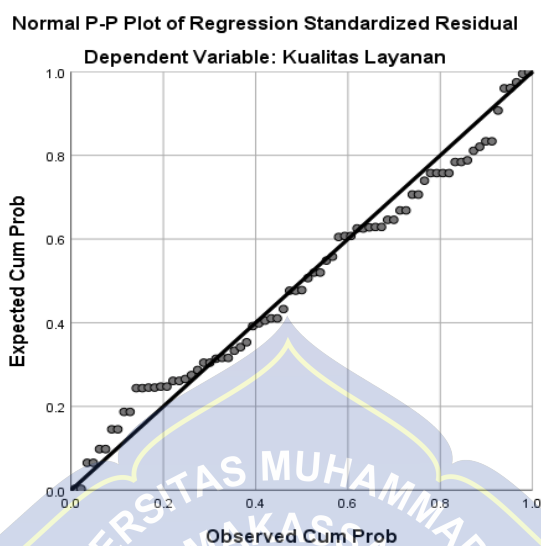
Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.889	8

d. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.910	8

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas



b. Hasil Uji Multikolinearitas

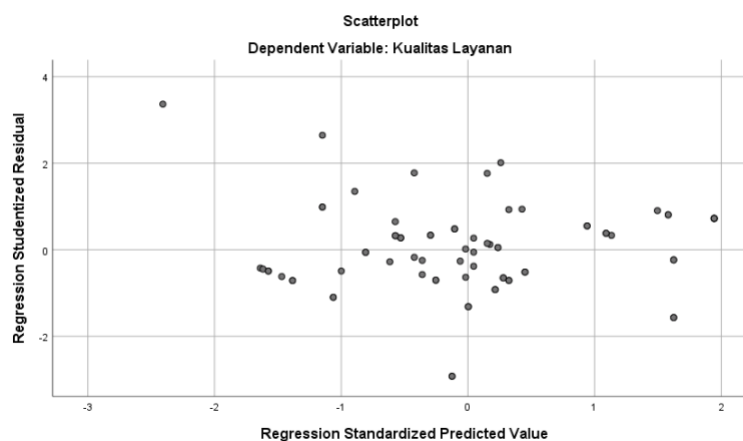
Coefficients^a

Collinearity Statistics

Model		Tolerance	VIF
1	Etika Kerja	.449	2.228
	Tanggung Jawab Sosial	.347	2.881
	Reputasi	.432	2.316

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas



4. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.916	2.823		2.805	.006
	Etika Kerja	.214	.119	.215	2.721	.031
	Tanggung Jawab Sosial	.598	.126	.629	4.763	.000
	Reputasi	.324	.120	.321	3.866	.016

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.916	2.823		2.805	.006
	Etika Kerja	.214	.119	.215	2.721	.031
	Tanggung Jawab Sosial	.598	.126	.629	4.763	.000
	Reputasi	.324	.120	.321	3.866	.016

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.569	.551	3.11194

a. Predictors: (Constant), Reputasi, Etika Kerja, Tanggung Jawab Sosial

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

B. Daftar r Tabel

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

C. Daftar t Tabel

d.f	t _{0.10}	t _{0.05}	t _{0.025}	t _{0.01}	t _{0.005}
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640

Lampiran 5 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



Lampiran 6 Surat Izin Penelitian

A. Surat Permohonan Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 6746/05/C.4-VIII/IV/1446/2025
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

17 April 2025 M
 19 Syawal 1446

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di –
 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 488/05/A.2-II/IV/46/2025 tanggal 17 April 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : GILANG RAMADHAN
 No. Stambuk : 10572 1133521
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH ETIKA KERJA, TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN REPUTASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 21 April 2025 s/d 21 Juni 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,


Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

OKKEY

B. Surat izin Penelitian



Nomor : KP.114/1/21/KSOP.MKS/2025 Makassar, 28 April 2025
 Klasifikasi : -
 Lampiran : -
 Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Sulawesi Selatan

Menunjuk surat Saudara Nomor: 7944/S.01/PTSP/2025 tanggal 22 April 2025 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberi izin untuk melaksanakan Penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dengan ketentuan menjaga kerahasiaan, ketertiban dan keamanan, mentaati segala bentuk aturan yang berlaku di lingkungan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar kepada Mahasiswa/i atas nama:

Nama : **Gilang Ramadhan**
 NP : **105721133521**
 Prodi : **Manajemen**

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Dirhamzah Hp. 0895-2562-6127.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hasanuddin, S.Sos., M.M
 NIP. 19681227 198903 1 002

Tembusan:
 1. Kepala Kantor KSOP Utama Makassar

"Mentaati Peraturan Pelayanan Berarti Mendukung Tereptanya Keselamatan Berlayar"



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Gilang ramadhan

Nim : 105721133521

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10%	10 %
2	Bab 2	11%	25 %
3	Bab 3	9%	15 %
4	Bab 4	9%	10 %
5	Bab 5	5%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 30 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nurroddin, S. Hum., M.I.P
NBM. 964 591

RIWAYAT PENULIS



GILANG RAMADHAN akrab di panggil Gilang, lahir di bulukumba pada tanggal 29 November 2004. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara atau anak sulung, putra dari pasangan Bapak Lukman dan Ibu Jumriah. Saat ini, penulis bertempat tinggal di masagena, desa Bontoharu, Kecamatan Rilau Ale, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Penulis menempuh Pendidikan formal SD 83 Pangi-Pangi dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya, melanjutkan ke SMPN 39 Bulukumba dan lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan Pendidikan menengah atas di SMAN 10 Bulukumba, Lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, Penulis mulai menempuh Pendidikan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen. Hingga penulis skripsi ini. Penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1Manajemen di Universitas Muhammadiyah Makassar.