

ABSTRAK

Wilayah perbatasan memiliki peran strategis bagi suatu negara, tidak hanya dalam aspek keamanan, tetapi juga dalam interaksi ekonomi dan sosial budaya. Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motamasin di Kabupaten Malaka, Nusa Tenggara Timur, berfungsi sebagai pintu gerbang perdagangan dan perlintasan antara Indonesia dan Timor Leste. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di PLBN Motamasin menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, baik bagi pelintas batas maupun pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan perdagangan lintas negara.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PLBN Motamasin. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh nilai t-hitung sebesar 15,579, yang lebih tinggi dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 3,095 + 1,188X$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 1,188 unit. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,717 menunjukkan bahwa 71,7% variasi dalam Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sementara 28,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan nilai R^2 yang cukup tinggi, hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dapat dianggap kuat. Hasil penelitian ini mempertegas bahwa peningkatan dalam Kualitas Pelayanan di PLBN Motamasin akan berdampak signifikan pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PLBN Motamasin

ABSTRACT

Border areas play a strategic role for a country, not only in terms of security but also in economic and socio-cultural interactions. The Motamasin Border Crossing Post (PLBN) in Malaka Regency, East Nusa Tenggara, serves as a gateway for trade and crossings between Indonesia and Timor-Leste. Therefore, the quality of service at PLBN Motamasin is a crucial factor that can influence customer satisfaction, both for border crossers and parties involved in cross-border trade activities.

This study aims to analyze the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PLBN Motamasin. Based on data processing using SPSS, the t-count value was found to be 15.579, which is higher than the t-table value of 1.984. This indicates that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The results of a simple linear regression analysis produced the regression equation $Y = 3.095 + 1.188X$, indicating that every one-unit increase in Service Quality will increase Customer Satisfaction by 1.188 units. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) value of 0.717 shows that 71.7% of the variations in Customer Satisfaction can be explained by Service Quality, while the remaining 28.3% is influenced by other factors not included in this study. With a relatively high R^2 value, the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction can be considered strong. This study confirms that improvements in Service Quality at PLBN Motamasin will significantly impact the increase in Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PLBN Motamasin