

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG PADA PELABUHAN TERMINAL
FERRY DOMESTIK SEKUPANG**

SKRIPSI



Oleh:

Salviana Rosmawati

150910388

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG PADA PELABUHAN TERMINAL
FERRY DOMESTIK SEKUPANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



Oleh:

Salviana Rosmawati

150910388

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2020

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Salviana Rosmawati
NPM : 150910388
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Penumpang Pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang”.

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan didalam sumber kutipan da daftar pustaka .

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang dperoleh dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 20 Februari 2020



Salviana Rosmawati

150910388

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG PADA PELABUHAN TERMINAL
FERRY DOMESTIK SEKUPANG**

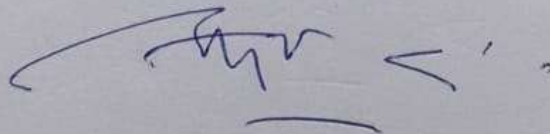
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :
Salviana Rosmawati
150910388**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 07 Februari 2020



Dr. Suhardi, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang adalah pelabuhan yang digunakan untuk menghubungkan Kota Batam dengan pelabuhan-pelabuhan di Kepulauan Riau. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh kualitas penumpang dan fasilitas terhadap Loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, Populasi dalam penelitian ini berjumlah 350 orang dihitung menggunakan rumus Yamane dan sampel berjumlah 187 responden dengan menggunakan metode Purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t dan uji f sebagai acuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Penumpang. Berdasarkan hasil dari uji f bahwa $f_{hitung} = 151,555 > f_{tabel} = 3,04$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Penumpang. Pelabuhan perlu adanya pertimbangan untuk membentuk manajemen dalam pengoperasian antara pelabuhan dan kapal ferry. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan untuk penumpang akan mendapat peningkatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Loyalitas penumpang

ABSTRACT

Sekupang Domestic Ferry Terminal Port is a port used to connect Batam City with ports in the Riau Islands. This study aims to determine the effect of passenger quality and facilities on passenger loyalty at the Sekupang Domestic Ferry Terminal Harbor. This research is a quantitative descriptive study, the population in this study amounted to 350 people was calculated using the Yamane formula and a sample of 187 respondents using the purposive sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using the t test and f test as a research reference. The results showed that the variable Service Quality had a partial and significant effect on the Passenger Loyalty variable. Based on the results of the f test that $f_{count} = 151.555 > f_{tabel} = 3.04$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ proves that the variable Quality of Service and Facilities together affect the variable Passenger Loyalty. The port needs to be considered to establish management in the operation between the port and the ferry. So that the services provided by the port for passengers will get an increase.

Keywords: Service Quality; facilities; Passenger loyalty facilities

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Penumpang Pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata satu (S1) di program studi manajemen bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut, Amin.

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr.Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing yang senantiasa membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam.
6. Yang ter-istimewa kedua orang tua, serta keluarga yang slalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan yang penuh kepada penulis.
7. Teruntuk sahabat tercinta Putri meiyani dan Yunia Santika yang sama-sama berjuang dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teruntuk sahabat tercinta Aprilia dan Kak Laela yang memberi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk EXO dan EXO-L yang mengisi hari - hari saya.

Semoga Allah membalas segala kebaikan dan slalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 11 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Aspek Teoritis.....	8
1.6.2 Aspek Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	10
2.1.1.1 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.1.2 Sifat- Sifat Pemasaran Jasa	12
2.1.2 Loyalitas Penumpang.....	13
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Penumpang.....	13
2.1.2.2 Strategi Loyalitas Penumpang	14
2.1.2.3 Indikator Loyalitas Penumpang	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Fasilitas	19
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas	19
2.1.4.2 Desain Fasilitas	20
2.1.4.3 Tata Letak Fasilitas	21
2.1.4.4 Indikator-Indikator Fasilitas.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Operasional Variabel	26
3.2.1	Variabel Independen	27
3.2.2	Variabel Dependen.....	27
3.3	Populasi Dan Sampel	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Sampel.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5	Metode Analisis Data.....	32
3.5.1	Statistik Deskriptif	32
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.2.1	Uji Validitas	33
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	33
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	34
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	34
3.5.3.3	Uji Heteroskedastitas.....	35
3.5.4	Uji Pengaruh	35
3.5.4.1	Analisis Linear Berganda.....	35
3.5.5	Uji Hipotesis	36
3.5.5.1	Uji- T (Regresi Parsial).....	36
3.5.5.2	Uji- F (Regresi Simultan).....	37
3.6	Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	38
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	38
3.6.2	Jadwal Penelitian	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1	Profil Responden.....	40
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Status	44
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif	44
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Data	51
4.1.3.1.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	51
4.1.3.1.2	Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2).....	52
4.1.3.1.3	Uji Validitas Variabel Loyalitas Penumpang	53
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.1.3.2.1	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.1.3.2.2	Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	54
4.1.3.2.3	Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Penumpang.....	55
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	56

4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
4.1.5	Uji Pengaruh	61
4.1.5.1	Uji Regresi Linear Berganda	61
4.1.6	Uji Hipotesis	62
4.1.6.1	Uji T (Uji Parsial)	62
4.1.6.2	Uji F (Uji Simulasi)	63
4.1.6.3	Uji Koefisien Deteminasi (R^2)	64
4.2	Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitass P-P Plot.....	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisidas.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Realisasi Jumlah Penumpang Pelabuhan Terminal Ferry.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2	Skala Interval (Skala <i>Likert</i>)	31
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Status.....	44
Tabel 4.6	Kriteria Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.7	Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.8	Variabel Fasilitas.....	47
Tabel 4.9	Variabel Loyalitas Penumpang.....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Penumpang.....	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X_2).....	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Penumpang.....	56
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Kolmogorov- Smirnov</i>	59
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.19	Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.20	Hasil Uji Tabel F.....	65
Tabel 4.21	Hasil Uji (R^2).....	66

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Yamane.....	30
Rumus 3.2 Rentang Skala.....	32
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di jaman sekarang usaha di bisnis jasa sangat beragam dan disesuaikan menurut keinginan dan kebutuhan pasar. Perubahan bentuk lingkungan bisnis dan persaingan usaha menuntut organisasi dan juga institusi agar meningkatkan kinerja sehingga pengoperasiannya dapat berjalan semaksimal mungkin. Perubahan ini tentunya harus memberikan hasil untuk jangka panjang. Pelayanan khususnya dalam bentuk jasa bermacam-macam. Pelayanan tersebut menjadi tolak ukur dalam perkembangan bisnis.

Saat ini usaha yang bergerak dalam bentuk jasa harus dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dalam mencapai hasilnya usaha di bidang jasa perlu memuaskan bagi pelanggan dan juga perlu mengetahui seperti apa yang di inginkan pelanggan dengan upaya yang efektif dan juga efisien untuk meningkatkan loyalitas. Pelayanan memuaskan yang diterima pelanggan menjadi pertimbangan lain bagi pelanggan untuk dapat menjadi loyal dan menggunakan kembali jasa tersebut dikemudian hari. Loyalitas pelanggan dapat diukur setelah terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dari pelanggan tersebut. Kualitas jasa dan upaya dalam menumbuhkan kepuasan pelanggan tentu akan memberikan sebuah pengaruh yang baik tentang dan terhadap citra dari suatu bisnis tersebut.

Pembangunan sarana penunjang transportasi laut pada jaman sekarang sedang dilakukan peningkatan yang spesifik. Untuk memberikan hasil yang nyata dan memungkinkan menjadi sebuah ikon dari suatu daerah. Peminat dalam penggunaan pelabuhan yang semakin ramai menuntut sebuah hasil yang berupa pelayanan dan kenyamanan. Penggunaan khusus jalur laut memberikan pekerjaan lebih untuk pemerintah agar memfokuskan bagaimana pelabuhan bisa digunakan dalam jangka yang panjang.

Pelabuhan adalah sarana publik yang perlu diperhitungkan keberadaannya mengingat daerah kota Batam adalah kepulauan yang strategis. Fungsi utamanya yang digunakan sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang, menjadi dasar untuk perhitungan keberhasilan dalam pengoperasiannya. Dengan adanya hasil yang menunjang pada segi sebuah kualitas pelayanan, dan fasilitas yang sangat memadai akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dapat dikatakan bentuk pelayanan yang mengerti bagaimana keinginan pelanggan tentang apa yang diharapkan dan juga bentuk fasilitas yang mendukung untuk kegiatan tersebut memberikan hasil sebuah loyalitas ketika para pelanggan yang merasa puas (Sari, 2017: 7).

Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang adalah sebuah pelabuhan yang digunakan untuk menghubungkan Kota Batam dengan pelabuhan-pelabuhan di Kepulauan Riau sebelah barat, seperti Pelabuhan Tanjung Balai Karimun (Pulau Karimun), Tanjung Batu (Pulau Kundur) dan Pelabuhan Dumai, Pulau Burung, serta kepulauan di sebelah selatan seperti Pulau Bangka Belitung dan juga dengan kota Palembang dan Jakarta. Dalam masa pembangunan pelabuhan, masih banyak

Hal yang perlu diperhatikan diantaranya hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, dalam sidak yang dilakukan oleh kepala Ombudsman ditemukan pelabuhan ini memiliki kekurangan yang harus segera diperbaiki yaitu kurangnya respon saat memberikan informasi kepada penumpang adanya bentuk kekecewaan dan menghasilkan rasa tidak puas yang diberikan petugas dan juga pelayanan cukup lengah tentang barang bawaan penumpang di pelabuhan. (www.batamnews.co.id, diakses tanggal 4 april 2019).

Kemudian Masih adanya penjualan tiket ilegal atau calo tiket di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang membuktikan masih kurangnya tingkat keamanan dari petugas pelabuhan untuk para penumpang. Sehingga masih ada penumpang yang tidak mendapatkan tiket. Selanjutnya hal yang berkaitan dengan fasilitas Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang pihak pelabuhan tidak menyediakan parkir inap untuk kendaraan penumpang. Selain itu menurut Mulyana, (2018): Penumpang, Muhammad rivai mengatakan ketiadaan troli di pelabuhan juga menyusahkan penumpang untuk membawa barang bawaan dari pelabuhan ke kapal begitu juga sebaliknya. (www.batamnews.co.id, diakses tanggal 4 april 2019).

Menurut Yude, (2018): Kepala Ombudsman lengahnya dalam menanggapi barang bawaan penumpang, Hal ini disebabkan mesin X ray di pelabuhan tidak berfungsi dengan baik karena mesin tersebut sudah cukup berumur. Dan juga kurangnya kesigapan petugas dalam menangani kasus untuk menyelesaikan masalah tersebut. (www.batamnews.co.id, diakses tanggal 4 april 2019).

Menurut Sirait, (2018): Ditpam BP Batam masih adanya calo yang beredar dikarenakan ini terjadi saat keadaan penumpang sedang padat, biasanya menjelang perayaan besar atau hari libur nasional. Saat tiket di loket penjualan tiket habis terjual penumpang yang merasa kecewa tidak mendapat tiket rela membeli tiket ilegal dengan harga tinggi dan tidak memperdulikan apakah tiket tersebut asli atau palsu. (www.batamtoday.com. Diakses pada tanggal 4 april 2019).

Menurut Harahap, (2018): Kasatker Fasilitas yang tidak terlengkapi seperti lahan parkir, ini terjadi karena petugas mengalami kesulitan untuk mengontrol kendaraan yang menginap di pelabuhan. Hal ini disebabkan karena sistem parkir pelabuhan yang masih manual dan tidak adanya plang pintu masuk parkir sehingga banyak kendaraan yang masuk tidak tercatat dengan baik. selain itu kapasitas tempat parkir untuk menampung kendaraan juga sangat sedikit dan menjadi penyebab tidak tersedianya area parkir inap. (www.batampos.co.id, diakses pada tanggal 4 april 2019).

Terkait dengan ketiadaan troli, ini karenakan akan mengganggu akses keluar masuk pelabuhan, dan juga jika troli disediakan di ruang tunggu di khawatirkan akan menumpuk karena biasanya barang bawaan penumpang kapal lebih banyak dari pada barang bawaan penumpang pesawat. Sehingga banyak penumpang yang meletakkan barang bawaan di pinggiran ruangan, dengan banyaknya barang bawaan penumpang dan juga peletakan barang yang tidak teratur dan kurang rapi megakibatkan banyak barang penumpang yang akhirnya tertinggal bahkan hilangdan tentu saja ini juga menjadi permasalahan yang harus segera di perbaiki

Mulyana, (2018): Kabid Komersial Pelabuhan. (www.batampos.co.id, diakses pada tanggal 4 april 2019).

Tabel 1.1 Data realisasi jumlah penumpang tahun (2018-2019)

Bulan 2018-2019	Keberangkatan	
	OCEANNA	DUMAI EXPRESS
April (2018)	562	484
Mei (2018)	850	725
Juni (2018)	1029	933
Juli(2018)	794	673
Agustus (2018)	525	510
September (2018)	521	652
Oktober (2018)	571	435
November (2018)	600	589
Desember (2018)	655	615
Januari (2019)	488	521
Februari (2019)	511	402
Maret (2019)	472	350

Sumber : Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang (2018-2019)

Pada Tabel 1.1 dijelaskan bentuk dari hasil untuk jumlah penumpang di bulan April hingga Maret selama 12 bulan. Dikaitkan pada bulan April kondisi penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang terpantau cukup baik. Pada bulan Mei terjadi kenaikan jumlah penumpang hal ini disebabkan bulan Mei bertepatan dengan bulan Ramadhan sehingga menjelang awal dan akhir bulan Juni pelabuhan mengalami kenaikan jumlah penumpang dikarenakan pada bulan Juni adanya hari raya Idul Fitri, kemudian pada bulan Juli hingga bulan Agustus pelabuhan kembali mengalami penurunan dan jumlah penumpang kembali seperti

biasa. Dialami pada September pelabuhan kembali terjadinya kenaikan karena bertepatan dengan hari libur yaitu Tahun Baru Hijriyah dan bulan Oktober mengalami penurunan dan besar jumlah penumpang dikatakan normal kembali. Pada bulan November hingga bulan Desember pelabuhan kembali mengalami kenaikan jumlah penumpang dikarenakan bertepatan dengan hari libur natal dan juga tahun baru. Sehingga Pada awal bulan Januari hingga akhir Maret terjadi kondisi dimana jumlah penumpang mengalami penurunan ini dikarenakan rutinitas penumpang yang kembali normal seperti biasanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Penumpang Pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan hal yang terkait hasil latar belakang pada penelitian teridentifikasi beberapa pertanyaan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya kesigapan petugas di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
2. Kurangnya kualitas pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
3. Fasilitas yang kurang memadai dan tidak berfungsi dengan baik di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
4. Masih adanya penjualan tiket ilegal yang merugikan penumpang dan Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

1.3 Batasan Masalah

Terkait dengan adanya pembatas terhadap penulis maka dalam penelitian ini maka penulis membatasi dengan menggunakan populasi penumpang yang sudah pernah menggunakan jasa Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, pada kualitas pelayanan penulis melakukan pembatasan yaitu pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, dan pada fasilitas, peneliti membatasi yaitu pada area dalam dan area parkir Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang dan juga dalam penelitian ini peneliti akan mengajukan kuesioner pada usia 17 tahun keatas karena dianggap lebih bisa dan paham tentang apa yang di tanyakan.

Selanjutnya yaitu data yang digunakan adalah data yang didapat peneliti dari pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang yaitu data kapal Dumai Express sehingga data tersebut yang digunakan untuk mendapatkan populasi sedangkan data kapal Oceanna hanya digunakan sebagai data perbandingan.

1.4 Rumusan Masalah

Dijabarkan mengenai latar belakang, diidentifikasi masalah dan batasan masalah yang telah di jelaskan secara terperinci, maka peneliti dapat merumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang ?

3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan adanya hasil rumusan masalah diatas didapat berupa bentuk tujuan penelitian pada penelitian ini diketahui yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas penumpang dan fasilitas secara simultan terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

1.6 Manfaat Penelitian

Didasari dari penelitian ini dan menjadi bentuk berbagai macam manfaat untuk segala pihak dimana yang paling utama yaitu pihak kampus, akademisi dan untuk penelitian berikutnya. Beberapa hasil manfaat yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai bentuk referensi dan juga sebagai tambahan ilmu dibidang pengetahuan tentang kualitas layanan, fasilitas dan loyalitas penumpang.

2. Bagi Penelitian Lain

Hasil penelitian berguna menjadi sarana untuk pembelajaran baru dan pengembangan penelitian bagi pihak lain dengan variabel yang terkait.

1.6.2 Aspek Praktis

Manfaat praktis dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Pelabuhan Domestik Sekupang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang yaitu bentuk sarana masukan dimana dalam upaya pengembangan dan penyempurnaan kualifikasi perusahaan, terutama dengan hasil hubungan kualitas pelayanan, fasilitas dan loyalitas penumpang.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan menjadi ilmu untuk menambah hasil wawasan pengetahuan dan bahan pertimbangan yang berguna untuk kebutuhan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Jasa

2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa artinya pemasaran dikatakan tidak memiliki bentuk ataupun tidak dapat dijual ulang dikemudian hari tetapi memiliki kesan dalam bentuk artian bukan suatu barang yang diproduksi tetapi bekerja dengan sistem waktu. Pemasaran jasa melibatkan tentang pelayanan dan sikap untuk penentuan keputusan. Pemasaran jasa merupakan bentuk timbal balik antara tawaran yang diberikan pihak produsen kepada pelanggan (Manullang & Hutabarat, 2016: 4).

Dalam pemasaran jasa hasil yang didapat tergantung tingkat kepuasan konsumen dan seberapa berpengaruhnya jasa tersebut. Penting bagi pemasaran jasa untuk mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan si konsumen. Perkembangan pemasaran jasa memberikan dampak dimana pemasaran jasa harus terus di perbaharui untuk kualitas yang terjamin sehingga membentuk pelanggan yang loyal. Pemasaran jasa yang pasti melibatkan layanan tentu saja menjadi faktor penting untuk perhitungan citra perusahaan.

Menurut Wibowo & Priansa, (2017: 144) pemasaran jasa adalah tindakan yang di berikan oleh pihak produsen kepada pelanggan, dalam artian dimana jasa yang diberikan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar dan diraba sebelum dikonsumsi.

Dari beberapa penjelasan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa bentuk hubungan antara penyedia jasa terhadap pengguna jasa dengan beberapa faktor pendukung.

2.1.1.1 Bauran Pemasaran Jasa

Menurut Priansa, (2017: 58) Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan membutuhkan konsep pemasaran jasa yang berkembang menjadi bauran pemasaran jasa dimana bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk (*product*), tempat atau saluran distribusi (*place*), promosi (*promotion*), harga (*price*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

1. Produk (*product*)

Produk dalam bauran pemasaran jasa biasanya berupa produk tidak berwujud fisik dalam artian produk jasa yaitu jasa yang ditawarkan.

2. Tempat atau saluran distribusi (*place*)

Dalam bauran pemasaran jasa tempat akses bagi para pelanggan untuk memudahkan mendapatkan jasa. Tempat keputusan untuk lokasi fisik menjadi strategi yang sering digunakan dalam pemasaran jasa.

3. Promosi (*promotion*)

Tindakan yang menarik minat pelanggan seperti beberapa metode pelayanan yang diberikan agar pelanggan tertarik.

4. Harga (*price*)

Strategi penentuan harga harus sejalan dengan strategi pemasaran karena benar-benar memperhatikan tujuan jasa tersebut. Sehingga harga yang dirasa rasional untuk diberikan kepada pelanggan.

5. Orang (*people*)

Semua pelaku yang menjadi ikut menjadi bagian jasa atau berkontribusi diantaranya produsen, pemasok, pelanggan, dan orang yang berada dalam lingkungan jasa tersebut.

6. Bukti fisik (*physical evidence*)

Dalam pemasaran jasa bentuk fisik yang bisa diberikan yaitu brosur tentang pelayanan, seragam pegawai yang dapat juga mencerminkan profesi pekerjaan ataupun identitas seseorang, dekorasi internal maupun eksternal yang memberikan gambaran perusahaan dan fasilitas yang ada.

7. Proses (*process*)

Berupa tindakan pelayanan yang diberikan sehingga dapat memengaruhi si pelanggan. Dalam bauran pemasaran jasa manajemen pemasaran dan manajemen operasi terkait sangat erat hubungannya.

2.1.1.2 Sifat- Sifat Pemasaran Jasa

Menurut Wibowo & Priansa, (2017: 154) sifat-sifat penting dari pemasaran jasa yaitu :

1. Jasa mampu menyesuaikan dengan selera pelanggan.
2. Mutu jasa di pengaruhi oleh benda berwujud.

3. Keberhasilan pemasaran jasa di pengaruhi oleh jumlah pendapatan penduduk.
4. Saluran distribusi dalam pemasaran jasa tidak begitu penting.
5. Dipengaruhi oleh opini publik.

2.1.2 Loyalitas Penumpang

2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Penumpang

Menurut Tjiptono & Diana, (2015: 209) loyalitas adalah pembelian ulang yang membuat barang atau jasa bisa dikatakan berhasil ketika mampu memberikan kepuasan dan kualitas dan menjadi bentuk alternatif yang sangat dibutuhkan sehingga pelanggan tidak memikirkan alternatif lain sebagai bahan timbang. Menurut Hikkerova (Nurchahyo, *et al*, 2017: 26) *Loyalty is built and developed within the framework of an enduring relationship that the customer builds with the company following the different consumption experiences*. Ini dapat dianggap bahwa ketika pelanggan puas dan memberikan perasaan positif yang muncuo dari proses yang diharapkan, termasuk kedalam sebuah keputusan untuk melakukan pembelian dan kebutuhan serta keinginan yang berkaitan dengan pembelian.

Menurut Amalia, (2015: 5) loyalitas pelanggan adalah bentuk dimana adanya kejadian pembelian yang terulang dengan konsistensi sehingga memiliki respon yang baik serta punya komitmen untuk slalu percaya membeli atau menggunakan untuk masa ke depannya. Seorang dengan sifat loyal pasti memberikan dampak pencapaian yang konsumtif. Hal ini mendorong perusahaan mengembangkan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi mencapai pelanggan yang loyal. Berdasarkan pengertian para peneliti sebelumnya didapat bentuk pernyataan

loyalitas pelanggan merupakan tindakan didasari adanya sebuah rasa kepuasan yang datang dari pelanggan itu sendiri setelah menggunakan barang atau jasa tersebut dan kemudian membuat pelanggan dapat dengan pasti menggunakan barang atau jasa tersebut berulang kali tanpa harus memikirkan barang atau jasa yang lain. Rasa kepercayaan yang tinggi terhadap barang atau jasa memberikan tingkat loyalitas yang berbeda-beda. Loyalitas yang semakin tinggi terhadap barang atau jasa tentu dikarenakan meningkatnya ekspektasi pelanggan dan realita yang terjadi.

2.1.2.2 Strategi Loyalitas Penumpang

Menurut Priansa, (2017: 248) ada tiga bentuk tipe pendekatan strategi untuk mengukur loyalitas penumpang yaitu :

1. Manfaat keuangan

Perusahaan membentuk program keanggotaan yang dinilai cukup untuk memberikan dampak yang besar untuk perkembangan perusahaan kedepannya. Dengan adanya program keanggotaan tersebut, itu tentu saja akan membuat perusahaan mengikat konsumen menjadi lebih erat.

2. Manfaat sosial

Karyawan perlu meningkatkan hubungan ikatan sosial mereka dengan para konsumen dimana karyawan adalah bagian perusahaan yang langsung bertemu dengan calon pembeli maupun pelanggan.

3. Manfaat ikatan struktural

Perusahaan menyediakan bentuk alat maupun system yang berhubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk melakukan banyak hal tentu berkaitan dengan nilai transaksi.

2.1.2.3 Indikator Loyalitas Penumpang

Beberapa indikator loyalitas penumpang yang dapat dijabarkan dari hasil penelitian menurut (Farida & Utami, 2018: 8) adalah sebagai berikut :

1. Pembelian ulang

Bentuk komitmen dari seorang konsumen tentang rasa kepuasan terhadap barang atau jasa yang menjadikan konsumen untuk tetap pada pilihan mereka. Dari rasa kepuasan yang diberikan membentuk tingkat pembelian kembali atau terulang.

2. Merekomendasikan kepada orang lain

Konsumen yang terkesan tentu berkomunikasi tentang produk atau jasa perusahaan secara positif kepada orang lain dengan tujuan agar orang tersebut tertarik untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Dengan adanya bentuk partisipasi dari konsumen itu sendiri, pasti memberikan keuntungan untuk perusahaan dan dapat mengurangi biaya pemasaran.

3. Komitmen merek

Citra perusahaan yang baik dimata konsumen adalah yang dapat dipercaya dan memberikan rasa kepuasan terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Konsumen yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi biasanya akan setia lebih lama, membeli lebih banyak barang atau jasa tersebut bahkan ketika perusahaan mengenalkan hal yang baru, dan juga konsumen yang loyal tentu akan jarang memerhatikan merek pesaing.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas disebut juga bentuk dari gambaran tentang tingkat kepuasan dalam penyampaian suatu jasa. Kualitas dalam artian luas dapat juga dikatakan berupa tingkatan kelebihan yang dirasa mampu dapat dikatakan sebagai bahan kendali atas tingkat tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen yaitu bentuk tindakan yang dilakukan atau dikerjakan untuk rangka memikat para pembeli agar mereka tertarik untuk menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan dengan tujuan agar terjadi sebuah transaksi pembelian kembali (Priansa, 2017: 59). Menurut Farida & Utami, (2018: 66) Kualitas pelayanan yaitu hasil dorongan terhadap pelanggan agar membentuk pertalian hubungan kuat terhadap perusahaan. Dalam artian yaitu baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana kemampuan penyedia jasa untuk dapat menjadi pengharapan dan keinginan pelanggan dengan terus-menerus.

Menurut Pangaila, Worang, & Wenas, (2018: 8) Kualitas pelayanan adalah bentuk tingkatan loyalitas pelanggan. Ini artinya semakin tinggi kualitas layanan yang memiliki perusahaan akan memberikan efek loyalitas yang tinggi juga dari pelanggan. Dihasilkan bentuk pengertian tentang kualitas pelayanan sehingga dapat peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk maupun

tindakan dalam melayani pelanggan dengan cara memenuhi segala macam kebutuhan agar dapat terpenuhi. Berbagai macam bentuk kebutuhan yang terpenuhi tentu berdampak pada kepuasan pelanggan dan menghasilkan tingkatan loyalitas yang menguntungkan atau menghasilkan respon positif.

2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wibowo & Priansa, (2017: 161-162) terdapat beberapa prinsip-prinsip yang harus dijadikan acuan dalam pemberian kualitas jasa, yaitu :

1. Sistem dan kebijakan

Adanya bentuk kewajiban perusahaan terus mengembangkan berbagai hal dengan yang wajib dipenuhi pengguna. Dengan adanya sistem dan kebijakan tersebut perusahaan tentu mengambil suatu keputusan berdasarkan apa yang seharusnya menjadi suatu kebutuhan.

2. Kepemimpinan

Manajemen puncak suatu perusahaan perlu meningkatkan kinerja dalam segi kualitasnya agar dengan mudah dinilai tentang perkembangannya untuk perusahaan. Selain itu tingkat perkembangan perusahaan akan terlihat jelas ketika terjadi sistem kerjasama yang baik. Tidak adanya komponen dari manajemen puncak tentu usaha yang digunakan untuk mempelajari sejauh mana kualitas yang didapat perusahaan.

3. Pendidikan dan pelatihan

Kebutuhan yang dibutuhkan sebagai pengendali dan penentuan bentuk implementasi pelayanan. Dan perhatian tentang pelayanan dalam pendidikan dan pelatihan yang diberikan.

4. Perencanaan

Berbagai bentuk hasil ukur dan juga bentuk kualitas akan digunakan untuk diarahkan berbagai model soal mencapai bentuk komitmen dalam suatu grup.

5. *Review*

Alur yang dapat digunakan didalam perusahaan untuk metode ubah tindakan didalam organisasi. Dimana prosesnya didahului dengan bentuk menjamin yang terus menerus supaya menghasilkan jasa yang berkualitas.

6. Komunikasi

Bentuk komunikasi yang dilakukan antar karyawan, konsumen dan orang-orang pada lingkungan tersebut.

7. *Rewards*

Bentuk rasa terima kasih merupakan bentuk asset bisa tergolong bahan yang berpengaruh untuk strategi perusahaan dan meningkatkan upaya.

8. Kepuasan pelanggan

Jasa yang berkualitas harus didasari dengan kenyataan perusahaan yang harus dapat memadai hasl yang dikatakan puas kepada konsumen agar terpenuhi.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Beberapa hasil indikator kualitas pelayanan yang digunakan diambil menurut (Wibowo & Priansa, 2017: 165) dinyatakan yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu adanya bentuk fisik yang mendukung seperti sarana prasana dan juga bagian komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu bentuk kemampuan dalam aspek pelayanan yang secara tepat sasaran menjadi bagian yang memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan yang berasal dari pekerja untuk membantu para pelanggan atau bentuk kesadaran diri sendiri dari pekerja.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu bentuk sebuah kepercayaan dari pelanggan. Mencangkup sifat pengetahuan, kemampuan dan etika kesopanan.
5. Empati (*empathy*) yaitu kemudahan untuk berhubungan atau memiliki komunikasi yang baik, bentuk perhatian dalam memenuhi harapan dalam pemasaran di perusahaan.

2.1.4 Fasilitas

2.1.4.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas diartikan sebagai suatu wadah atau bentuk tanggungan perusahaan untuk mempermudah segala kegiatan yang dilakukan pelanggan atau bisa dikatakan sebagai segala hal yang sudah di persiapkan oleh perusahaan (Palenewen, et al, 2014: 187). Fasilitas yaitu bagian dari sebuah layanan yang dapat memengaruhi

konsumen untuk memilih salah satu dari sekian banyak jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat memudahkan dalam prosesnya (Samari & Widodo, 2018: 4)

Menurut Tjiptono, (2014: 159) Fasilitas adalah segala bentuk sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Dari beberapa pengertian fasilitas di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen sehingga Fasilitas dapat dikatakan sebagai segala sesuatu yang memudahkan konsumen untuk memenuhi berbagai kebutuhan berkenaan dengan penawaran jasa tersebut sehingga konsumen dapat memilih berbagai fasilitas yang disediakan.

2.1.4.2 Desain Fasilitas

Beberapa faktor yang dikatakan sangat erat kaitannya dengan fasilitas menurut Tjiptono, (2014: 160-161) yaitu :

1. Sifat dan tujuan organisasi jasa

Desain fasilitas diharapkan mampu menjadi tolak pengukuran agar perusahaan mampu dikenali dan menjadi sebuah ciri khas perusahaan.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang / tempat

Setiap perusahaan pasti perlu memiliki bentuk fisik berupa gedung atau bangunan yang akan digunakan.

3. Fleksibilitas

Bentuk fasilitas jasa setidaknya menyesuaikan dan melakukan bentuk hitung perkembangan kedepannya.

4. Faktor etis

Fasilitas jasa yang ditata dan juga sikap karyawan terhadap pekerjaan juga menjadi perhitungan dalam membentuk citra perusahaan. Bentuk citra perusahaan yang positif memberikan nilai yang mahal untuk perusahaan itu sendiri.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Tersedianya sumber daya manusia menjadikan pendukung yang bernilai penting dalam kemajuan perusahaan. Lingkungan sebagai objek mendukung juga menjadi faktor tentang kelangsungan fasilitas jasa.

6. Biaya konstruksi dan operasi

Biaya perlu diperhitungkan mengingat penggunaan fasilitas adalah jangka panjang. Perlu adanya suatu perincian yang pasti supaya tidak terjadi kekurangan yang terus menerus dan memungkinkan kerugian terhadap perusahaan.

2.1.4.3 Tata Letak Fasilitas

Menurut Tjiptono, (2014: 161) suatu lingkungan telah menjadi tempat penyampaian jasa yang digunakan, akan dapat mempengaruhi keadaan suasana yang dibentuk oleh luar dan dalam sebuah fasilitas jasa yang kinerjanya berkaitan, sehingga perusahaan jasa perlu memahami respon yang diberikan oleh pengguna fasilitas tersebut.

2.1.4.4 Indikator-Indikator Fasilitas

Adapun dinyatakan hasil indikator fasilitas yang digunakan, diambil menurut (Tjiptono, 2014: 161-162) dinyatakan yaitu :

1. Perencanaan spasial

Proporsi, tekstur, warna dan juga pertimbangan lain yang digabungkan bahkan dikembangkan untuk tujuan melihat respon yang didapat apakah bergantung dengan pemakaian dan cara melihat.

2. Perencanaan ruangan

Bentuk pengaturan tentang bagaimana pencangkupan dalam perancangan bentuk luar dan dalam seperti adanya kondisis letak perabotan, perlengkapan diharapkan sesuai dengan aliran sirkulasi.

3. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan yang digunakan dasar pelengkap suatu, atau barang yang memiliki penjagaan khusus.

4. Tata cahaya dan warna

Penggunaan adanya cahaya dan warna sebagai bentuk pengaturan tentang sifat penggunaan ruangan tersebut.

5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Kelengkapan tentang fasilitas yang digunakan sebagai bentuk penjagaan penampilan visual dan bentuk informasi yang dipajang.

6. Unsur pendukung

Bentuk fasilitas pendukung yang menjadi bagian yang perlu diperhatikan diantara tempat pada suatu area di perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Diakaitkan dengan hasil tinjauan sebelumnya akan dijabari bahwa beberapa artikel yang dijelaskan berkaitan sebagai dasar untuk penjelasan interpretasi sebelumnya. Hasil penjelasan kemudian dijadikan beberapa sumber dimana disebutkan halnya yaitu: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Loyalitas Penumpang. Berikut ini dijabarkan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan alas terhadap pengambilan judul penelitian ini.

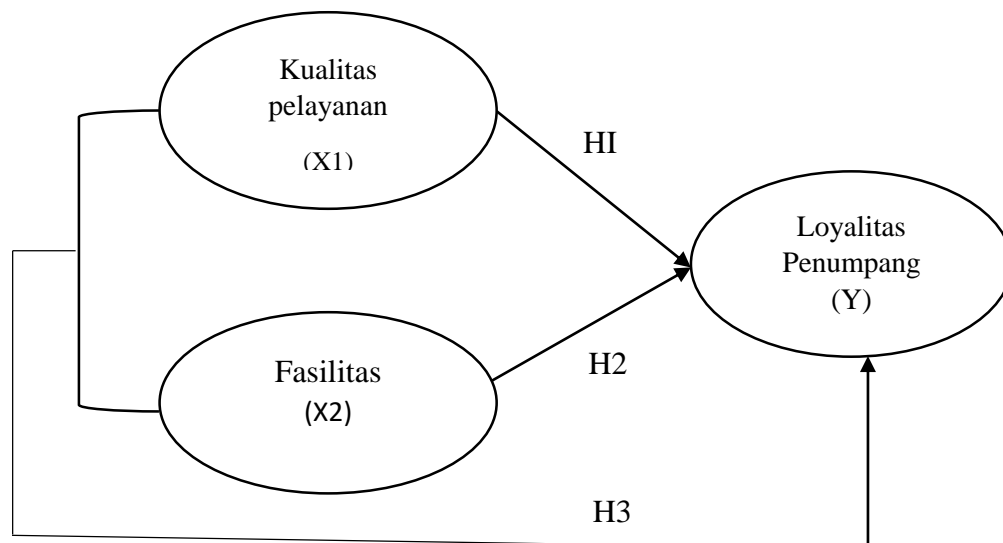
Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti Dan Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Ekonomi Dhoho	Sari, Lely Kurnia (2017)	Analisis Regresi Berganda.	hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan.
2	Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Wisatawan Pulau Tidung Kepulauan Seribu	Farida Utami, Annisa Retno (2018)	Analisis Regresi Berganda.	Hasil dalam penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap loyalitas wisatawan.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek	Paulus A. Pangaila, Frederik G. Worang, Rudy S. Wenas (2018)	Analisis Regresi Berganda.	Hasil dalam penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan.

4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo	Dhika Amalia (2015)	Analisis Regresi Berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya tentang Loyalitas Pelanggan di Hotel Borobudur di Jakarta	Annisa Fitriyani, dan Irma Nur Hudda (2017)	Analisis Jalur.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas, kualitas layanan, dan pelanggan kepuasan secara signifikan mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan secara simultan.

2.3 Kerangka pemikiran

Berdasarkan hasil penjelasan mengenai tinjauan landasan teori, maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
- H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.
- H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian yaitu proses untuk mencari jawaban atas permasalahan dengan menggunakan metode ilmiah atau dapat juga diartikan sebagai bentuk sekumpulan metode yang digunakan secara sistematis untuk menghasilkan pengetahuan tentang suatu yang diteliti (Martono, 2016: 25). Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang biasanya menghasilkan teori dengan adanya perlakuan pengujian antara masing-masing variabel. Metode penelitian ini menggunakan data dengan jenis angka dan penggunaan alat analisis data. Penggunaan teknik untuk penelitian ini berupa penyebaran kuesioner untuk hasil responden dan menggunakan laporan penelitian sebelumnya sebagai acuan. Adapun data diuji untuk diketahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas penumpang pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Martono, 2016: 59). Penentuan variabel penelitian yang dapat diukur dan memiliki perumusan antar variabel adalah bentuk penentuan yang penting.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen atau dikenal dengan nama variabel bebas memengaruhi variabel lain dalam menghasilkan bentuk hasil akibat terhadap variabel lain, dan biasa berada sebagai bentuk urutan terdahulu. Titik letak aplikasi penggunaan variabel untuk bentuk kuantitatif adalah variabel yang digunakan sebagai penjelas arti dan maksud penelitian (Martono, 2016: 61). Variabel penelitian ini diantaranya X_1 kualitas pelayanan dan X_2 fasilitas.

3.2.2 Variabel Dependen

Subjek yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas atau disebut dengan variabel terikat dan menjadi variabel yang keberadaannya untuk menjadi alasan titik fokus kondisi penelitian (Martono, 2016: 61). Variabel yang digunakan adalah Loyalitas Penumpang .

Table 3.1 Operasional Variabel Penelitian

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR	SKALA
Kualitas pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan yaitu bentuk dorongan kepada pelanggan agar dapat menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam artian yaitu baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana kemampuan penyedia jasa untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan secara konsisten.(Farida & Utami, 2018: 66)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>). 2. Keandalan (<i>reliability</i>). 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>). 4. Jaminan (<i>assurance</i>). 5. Empati (<i>empathy</i>). 	<i>Likert</i>

Fasilitas (X₂)	Fasilitas yaitu bagian dari sebuah layanan yang dapat memengaruhi konsumen untuk memilih salah satu dari sekian banyak jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat memudahkan dalam prosesnya (Samari & Widodo, 2018: 4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan spasial. 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan atau perabotan. 4. Tata cahaya dan warna. 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. 6. Unsur pendukung. 	<i>Likert</i>
Loyalitas Penumpang (Y)	Loyalitas pelanggan adalah bentuk kondisi dimana pelanggan akan melakukan pembelian ulang secara konsisten dan memiliki respon positif serta punya komitmen untuk selalu percaya membeli atau menggunakan untuk masa yang akan datang. (Amalia, 2015: 5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian ulang. 2. Merekomendasikan kepada orang lain. 3. Komitmen merek. 	<i>Likert</i>

Sumber : (Farida & Utami, 2018: 8), (Samari & Widodo, 2018: 4), dan (Amalia, 2015: 5).

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dikaitkan dengan arti lingkungan yang secara umum dikaitkan dengan memiliki bentuk karakter sebagai satuan penetap menurut peneliti untuk sehingga diharapkan untuk dipelajari, kemudian ditarik sebuah kesimpulan Sugiyono, (2015: 119). Populasi merupakan bentuk dari keseluruhan objek maupun subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat yang berkaitan dengan masalah yang ada pada penelitian. Secara rinci populasi adalah bentuk keseluruhan ruang lingkung yang diteliti Martono, (2016 : 76). Populasi dalam penelitian ini

adalah seluruh penumpang yang sudah melakukan transaksi penggunaan Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang. Peneliti memilih menggunakan data jumlah penumpang hanya yang melakukan pemberangkatan dengan kapal DUMAI EXPRESS kota tujuan Batam- Tanjung Pinang dalam 1 tahun keberangkatan kapal yang berjumlah **350** penumpang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah hasil dari jumlah banyak yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul menjelaskan apa yang sedang diteliti Sugiyono, (2015: 120). Sampel merupakan bagian dari populasi yang terpilih dengan menggunakan tata cara tertentu yang diharapkan dapat mewakili penelitian tersebut Martono, (2016 : 76-77).

Teknik sampling adalah metode untuk menentukan sampel dan besar sampel dan juga untuk menentukan berapa sampel yang pasti diambil. Teknik sampling yang dikaitkan dengan penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik dengan adanya bagian sampel yang tidak diberikan bentuk peluang maupun kesempatan yang sama dengan setiap unsur sehingga tidak dapat dijadikan gambaran sampel. Purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dimana dalam penelitian ini peneliti mengajukan kuesioner pada responden dengan usia 17 tahun keatas karena dianggap lebih bisa dan paham tentang apa yang di tanyakan.

Hasil rumus untuk penentuan sampel, peneliti menggunakan Rumus Yamane (Echdar, 2017: 269).

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Rumus 3.1 Rumus Yamane

$$n = \frac{350}{350 \times (0.05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{350}{350 \times 0.0025 + 1}$$

$$n = \frac{350}{0,875 + 1}$$

$$n = \frac{350}{1,875} = 186,666 = \mathbf{187 \text{ sampel}}$$

jadi, dari hasil penggunaan rumus di atas hasil yang didapat yaitu 187 buah sampel yang akan diuji untuk responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Proses terjadinya hasil kumpul data didapat dengan ketentuan variabel yang digunakan dalam hasil hipotesa. Dijadikan pengumpulan data ketika sampel sudah dilakukan penentuan sebelumnya. Data diartikan dengan bagian yang tidak memiliki arti dan masih memelurkan adanya proses selanjutnya untuk mendapatkn informasi berupa hasil. Semua hal tersebut dapat disebut sebagai data asalkan dapat gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian, ataupun suatu konsep.

Bila dilihat dari sumber data, pengumpulan data terdiri dari 2 sumber yaitu :

1. Data primer, yaitu data pertama yang dikumpulkan dan kemudian terjadi pengolahan oleh panneliti secara langsung dari berbagai sisi objek penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang didapatkan melalui perantara dari objek atau subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah rangkaian paling utama dalam penelitian, ini berkaitan hasil tujuan yang merupakan proses mendapatkan data. Data yang baik dalam proses penelitian merupakan yang dapat dipercaya kebenarannya, tepat waktu, dan mencakup segala lingkup dan dapat memberikan gambaran seutuhnya mengenai masalah penelitian yang dibahas Martono, (2016: 84). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner (angket). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dianggap efisien jika diketahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden Sugiyono, (2015: 193). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Tabel 3.2 Skala interval (skala *Likert*)

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Sekaran & Bougie, 2016: 207)

Pada Tabel 3.2 Peneliti menggunakan skala interval (skala *likert*) dalam proses sebagai bentuk mencari tahu sudah sejauh mana jalannya data dan bentuk pengujian terkait dengan pernyataan yang diberikan untuk para responden.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik dalam penggunaan sebagai aplikasi analisis data dengan bentuk penggambaran tanpa ada cela hasil yang sama sesuai kesimpulan mungkin bisa dinilai untuk secara garis besar (Sugiyono, 2015: 199). Statistik ini hanya melihat gambaran umum yang di dapat berdasarkan data. Untuk melakukan penilaian penelitian menggunakan rentang skala untuk mendapatkan kriteria pernyataan yang tertinggi dan terendah dan tertinggi.

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

Sumber: Sugiyono, (2015: 199)

Keterangan:

RS : Rentang Skala

n : Jumlah sampel

m : Jumlah alternatif jawaban per item

3.5.2 Uji Kualitas Data

Dihasilkan penjelasan bahwa melakukan pengukuran pada berbagai macam variabel yang digunakan dengan mengimplementasikan penggunaan kuesioner sebagai bagian pengujian terhadap data yang akan dihasilkan. Ini merupakan hasil tujuan penelitian dengan adanya beberapa indikator yang digunakan dalam variabel, karena kebenaran data dinilai penting.

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut Amalia, (2015: 103) uji validitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur yang digunakan dalam melakukan fungsinya. Bentuk analisisnya adalah

1. Nilai korelasi r hitung dibanding dengan r tabel, jika korelasi r hitung lebih besar dibanding r tabel maka pertanyaan yang dibuat dikategorikan valid.
2. Dan jika korelasi r hitung lebih kecil daripada r tabel maka pertanyaan yang dibuat dikategorikan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian dalam terjadinya persamaan ketepatan yang digunakan sebagi pengukur dengan nilai konsistensi yang cukup tepat apabila penggunaannya dinilai berkali- kali atau berkala dalam penggunaan waktu yang berbeda dan diketahui bahwa pernyataan yang reliabel bisa didapat blang menghasilkan hasil yang pasti dan tepat (Amalia, 2015: 103).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Dikaitkan Uji ini bertujuan diketahui adanya perbandingan nilai sehingga bisa dilakukan penelitian dan memiliki nilai penyebaran yang sesuai atau tidak. Nilai residual atau biasa disebut nilai perbedaan yang ada dapat dikatakan normal bila hasil bentuk digambar membentuk lonceng *bell-shaped curve*. Dan dapat dikatakan tidak normal apabila kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dapat dipastikan tidak sesuai jika memiliki nilai terlalu rendah atau biasanya jumlah data penelitian tidak banyak. Uji normalitas juga dapat menggunakan histogram regression residual yang sudah di standartkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika:

1. Jika nilai *Kolmogorov –Smirnov Z* < *Z* tabel : atau
2. Nilai Probability Sig (2 tailed) > α ; Sig > 0,05.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian yang didasari dengan asumsi tentang keterkaitan adanya bentuk hubungan linear diantara masing-masing variabel yang bebas mengikuti model regresi ataupun dengan menunjukkan adanya atau tidak bentuk hasil kolinearitas yang dianggap tinggi dari masing variabel yang terikuti atau ada. Bentuk regresi dikatakan sebagai atau dipastikan memiliki multikolinieritas jika hasil VIF menjauh pada hasil *output*. Pengujian dihasilkan untuk melakukan apakah terjadi hubungan saling kolerasi atau tidak terhadap hubungan linear diantara variabel-variabel bebas

dalam model regresi. Jika hal ini terjadi maka akan sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Palenewen et al., 2016: 14).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi sebagai uji yang menjadi cara untuk mengetahui bagaimana reaksi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas dalam variabel untuk terkait bagian pengamatan. Syarat-syarat dipastikan terpenuhi jika data yang diolah tidak ditemukan mengalami gejala tersebut (Palenewen et al., 2016: 14). Didalam penelitian ini peneliti menggunakan pola *scatter plot* sebagai bentuk acuan hasil penelitian.

3.5.4 Uji Pengaruh

Bentuk hasil pengujian disampaikan merupakan uji pengaruh untuk dapat mengetahui bagaimana reaksi terhadap variabel dan sebagai pembuktian hasil penjelasan hipotesis yang sedang dilakukan bentuk pengujian. Pengujian digunakan meliputi bagian uji regresi linier berganda serta hasil uji *R square*.

3.5.4.1 Analisis Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan sebagai bentuk untuk menganalisis hubungan linear antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen, dalam artian luasnya analisis linear berganda dikatakan sebagai hasil bentuk perluasan dimana adanya pola regresi linier, atau untuk menambahkan hasil jumlah variabel bebas yang sebelumnya dinilai satu menjadi dua maupun lebih hasil variabel (Amalia, 2015: 103).

Menjadi titik penjelasan bagaimana dijabarkan dengan jelas hasil rumusan persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: Amalia, (2015: 103)

Keterangan :

- Y = variabel dependen (Loyalitas Penumpang)
- a = nilai konstan
- b = nilai koefisien regresi
- X₁ = variabel independen pertama (kualitas pelayanan)
- X₂ = variabel independen kedua (fasilitas)

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut Amalia, (2015: 103)., mengungkapkan hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis pada penelitian ini yaitu pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) terhadap Loyalitas Penumpang (Y) secara parsial menggunakan uji t dan secara bersama-sama dengan menggunakan uji F.

3.5.5.1 Uji-T (Regresi Parsial)

Uji signifikansi yaitu perlakuan yang diatur dengan menggunakan personal dari satu pihak koefisien untuk dapat mengetahui signifikansi atau ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), berkaitan dengan hal ini maka uji signifikansi secara parsial atau uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian (Pangaila et al., 2018: 2783).

Langkah-langkah uji t dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a)

H_0 : tidak ada pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang.

H_a : ada pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang.

H_0 : tidak ada pengaruh positif antara Fasilitas terhadap Loyalitas Penumpang.

H_a : ada pengaruh positif antara Fasilitas terhadap Loyalitas Penumpang.

2. Membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} dengan taraf signifikan yaitu 5%;

$df = N-2$.

3. Membuat kesimpulan sebagai berikut:

a. $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Nilai $sig \geq \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Nilai $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.5.5.2 Uji- F (Regresi Simultan)

Uji F sebagai bentuk terjadinya pengaruh yang dinilai bersama-sama atau berkaitan antar variabel bebas maupun variabel terikat (Pangaila et al., 2018: 2783).

Uji keseluruhan koefisien secara bersama-sama (Uji F) dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a)

H_0 ; tidak ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap loyalitas penumpang.

H_a ; ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap loyalitas penumpang.

Membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = k; n - (k + 1)$.

2. Membuat kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - c. Nilai $sig \geq \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - d. Nilai $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.5.5.3 Uji Analisis Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (Pangaila et al., 2018: 2782) mengemukakan koefisien determinan (R^2) sering disebut sebagai koefisien determinasi majemuk yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R^2 juga penjelasan setiap bagian dengan bentuk variasi untuk hal variabel terikat yang saat itu dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X_i $i = 1,2,3,4... k$). Nilai koefisien determinasi penggunaan yang dilakukan mengenai nilai R^2 yang telah diubah sesuai ($R^2_{adjusted}$).

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Terlaksana keadaan penelitian lokasi peneliti adalah tempat tujuan peneliti dalam melakukan hasil riset yang kolektif dan juga menjadi acuan dalam mengumpulkan berbagai macam dasar. Letak tempat dalam penggunaan penelitian ini adalah Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, Tanjung Pinggir, Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Identifikasi Masalah	■	■												
Studi pustaka		■	■	■	■									
Metodologi penelitian				■	■									
Pengambilan data					■	■	■							
Pengolahan data								■	■	■	■			
Penyusunan laporan										■	■	■	■	
kesimpulan												■	■	■