

**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 dan daftar pustaka .

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang diperoleh 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**

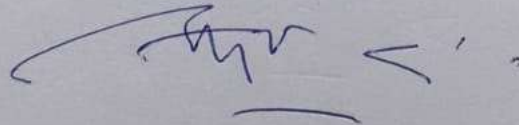
SKRIPSI

**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 kehadirat 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 senatiasa 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 Toritis.....	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 Determinasi (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.