

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL BATAM JET
DI KOTA BATAM
(Studi Kasus Pada PT Batam Bahari Sejahtera)**

SKRIPSI



Oleh :
Yulliana
140910164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL BATAM JET
DI KOTA BATAM
(Studi Kasus Pada PT Batam Bahari Sejahtera)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Yulliana
140910164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yulliana
NPM : 140910164
Fakultas : Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Batam Jet Di Kota Batam

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

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 3 Februari 2018

Materai 6000

Yulliana
NPM. 140910164

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL BATAM JET
DI KOTA BATAM
(Studi Kasus Pada PT Batam Bahari Sejahtera)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Yulliana
140910164**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 3 Februari 2018

**Raymond, S.E., M.Sc
Pembimbing**

ABSTRAK

Saat ini di Pulau Batam persaingan bisnis di bidang pelayaran sangat ketat, dinamis sesuai perkembangan ekonomi dan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan penumpang. Permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah penumpang yang menggunakan kapal laut sebagai sarana untuk melakukan perjalanan ke luar Pulau Batam. Hal ini menyebabkan perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan sehingga dapat memenuhi kepuasan penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang kapal Batam Jet. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah melakukan perjalanan menggunakan kapal Batam Jet, sedangkan sampel yang digunakan adalah 100 penumpang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuisioner. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini diharapkan pihak manajemen PT Batam Bahari Sejahtera Kota Batam dapat meningkatkan pelayanan di loket pembelian tiket maupun pada saat berada diatas kapal. Selain itu, manajemen perusahaan juga dapat mempertahankan citra perusahaan yang telah ditunjukkan kepada penumpang seperti jam keberangkatan kapal tepat waktu, pelayanan loket tiket lebih baik, memaksimalkan kesiapan dan kesigapan karyawan dalam melayani penumpang sesuai yang diharapkan oleh penumpang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan & Citra Perusahaan, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

Currently in Batam Island business competition in the seafaring sector is very tight, dynamic according to economic and technological developments, as well as the increasing needs of passengers. The problem that became the basis of this research is the decrease of the number of passengers who use the ship as a means to travel out of Batam Island. This causes the company must continue to improve the quality of service and corporate image so as to meet passenger satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of service quality and corporate image on the satisfaction of passengers Ferry Batam Jet. The type of research to be used is quantitative research. The population in this study is the passengers who have traveled by Ferry Batam Jet, while the sample used is 100 passengers. The data collection method used is by distributing questionnaires. Data analysis model used in this research is multiple linear regression analysis. The results in this study indicate that the quality of service and corporate image has a significant influence on passenger satisfaction. The results of this study is expected to the management of PT Batam Bahari Sejahtera Batam can improve the service at the ticket purchasing counter and when the passengers on Ferry. In addition, the company's management can also maintain the company's corporate image that has been shown to passengers such as on-time departure time of the Ferry, better ticket counter service, maximizing readiness and alertness of employees in serving passengers as expected by passengers.

Keywords: Quality Service & Corporate Image , Passenger Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc selaku Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
5. Tim Dosen Penguji dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Alm Bapak Ibrahim Abdullah dan Ibu Badariah selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan berupa doa, moral, dan motivasi kepada peneliti.
7. Ibu Carolina dan Ibu Lusiana selaku adik peneliti yang memberikan dukungan moral dan motivasi kepada peneliti.
8. Andrian Pernanda, Azhisty Stephani Ramadhani, Iqbal Abyakta Prayoga, Arya Maulana dan Adinda Setiani selaku anak –anak peneliti.

9. Pimpinan dan karyawan PT Batam Bahari Sejahtera yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2014.
Semoga Allah S.W.T. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 3 Februari 2018

Yulliana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Identifikasi Masalah.....	4
1. 3. Batasan Masalah	4
1. 4. Perumusan Masalah	4
1. 5. Tujuan Penelitian	5
1. 6. Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Segi Teoritis	5
1.6.2 Segi Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Teori Dasar	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Citra Perusahaan.	8
2.1.3. Kepuasan Penumpang.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Kerangka Pemikiran.	12
2.4. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1. Desain Penelitian.	14
3.2. Operasional Variabel.	14
3.2.1. Variabel Independen.	15
3.2.2. Variabel Dependen.....	15
3.3. Populasi dan Sampel.....	16
3.3.1. Populasi.....	16
3.3.2. Sampel.....	16
3.4. Teknik Pengumpulan Data.	18
3.5. Metode Analisis Data.	19
3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	20
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	20
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	22
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.	23

3.5.5. Uji Hipotesis.	24
3.6. Tempat / Lokasi Penelitian.	27
3.7. Jadwal Penelitian.	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian.....	28
4.1.1. Deskriptif Umum Responden.....	28
4.1.2. Analisis Deskriptif	31
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	45
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	52
4.2. Pembahasan	54
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	54
4.2.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	55
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Simpulan	58
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal Batam Jet.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Penumpang Kapal Dumai Express	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Histogram	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Grafik Normal <i>P-P Plot of Regresion Standarized Residual</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X	15
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y	16
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	24
Tabel 4. 1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Batam Jet	30
Tabel 4. 5 Kriteria Nilai Penafsiran	31
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	32
Tabel 4. 7 Pernyataan 1 Kualitas Pelayanan (X1.1)	33
Tabel 4. 8 Pernyataan 2 Kualitas Pelayanan (X1.2)	34
Tabel 4. 9 Pernyataan 3 Kualitas Pelayanan (X1.3)	34
Tabel 4. 10 Pernyataan 4 Kualitas Pelayanan (X1.4)	35
Tabel 4. 11 Pernyataan 5 Kualitas Pelayanan (X1.5)	35
Tabel 4. 12 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	36
Tabel 4. 13 Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (X2).....	36
Tabel 4. 14 Pernyataan 1 Citra Perusahaan (X2.1)	38
Tabel 4. 15 Pernyataan 2 Citra Perusahaan (X2.2).....	38
Tabel 4. 16 Pernyataan 3 Citra Perusahaan (X2.3).....	39
Tabel 4. 17 Pernyataan 4 Citra Perusahaan (X2.4).....	39
Tabel 4. 18 Pernyataan 5 Citra Perusahaan (X2.5).....	40
Tabel 4. 19 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan (X2).....	40
Tabel 4. 20 Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	41
Tabel 4. 21 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.1)	42
Tabel 4. 22 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.2)	43
Tabel 4. 23 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.3)	43
Tabel 4. 24 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.4)	44
Tabel 4. 25 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.5)	44
Tabel 4. 26 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	45
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4. 29 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 30 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 31 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4. 32 Hasil Uji t (Parsial)	52
Tabel 4. 33 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4. 34 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	17
Rumus 3. 2 <i>Product Moment</i>	21
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	23
Rumus 3. 4 t hitung.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....
Lampiran 2	Tabulasi Data.....
Lampiran 3	Hasil Uji
Lampiran 4	Daftar Tabel.....
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 6	Surat Penelitian.....

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang.

Negara Indonesia merupakan negara maritim, karena lebih dari dua pertiga wilayah Indonesia merupakan perairan yang memisahkan antara pulau yang satu dengan yang lain. Seiring perkembangan zaman, migrasi penduduk dari suatu tempat ke tempat yang lain semakin mudah dan sering terjadi, oleh karena itu diperlukan sarana transportasi yang memadai untuk migrasi tersebut.

Kebutuhan sarana transportasi yang murah menjadi solusi bagi penduduk untuk melakukan migrasi tersebut, hal ini kemudian menjadi peluang bisnis yang baik dan dapat berkembang. Saat ini di Kota Batam banyak perusahaan yang menyediakan transportasi yang murah dan terjangkau, membuat bisnis transportasi semakin berkembang.

Dalam persaingan bisnis transportasi terutama kapal laut yang semakin kompetitif saat ini, perusahaan harus dapat mempersiapkan diri agar mampu bersaing, khususnya dalam menarik minat konsumen. Meningkatnya intensitas dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan penumpang serta berusaha memenuhi harapan penumpang dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan yang dilakukan oleh pesaingnya.

Kualitas Pelayanan menurut (Pontoh, Kawet, & Tumbuan, 2014) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan. Citra perusahaan menurut (Mulyaningsih & Suasana, 2016) merupakan sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, membangun berdasarkan akan hak untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Kepuasan penumpang merupakan suatu perasaan puas penumpang sebagai respons terhadap produk jasa yang telah dikonsumsi. Kepuasan dan kenyamanan penumpang menjadi parameter penting sehingga bisnis perusahaan dapat terus berkelanjutan, jika penumpang telah mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan, dapat dipastikan penumpang tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpaling pada jasa kapal yang lain.

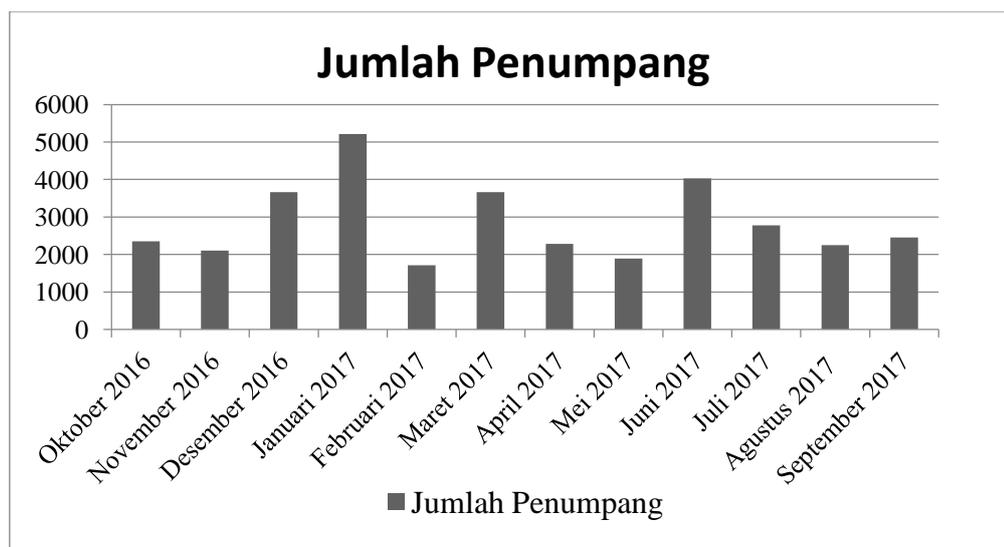
Pelabuhan Domestik Sekupang merupakan salah satu Pelabuhan Penumpang di Batam yang melayani rute antar pulau di sekitar Kepulauan Riau. Ada beberapa armada kapal yang beroperasi di Pelabuhan domestik tersebut, salah satunya adalah kapal Batam Jet yang dikelola oleh PT Batam Bahari Sejahtera.

PT Batam Bahari Sejahtera berdiri tahun 2000 merupakan salah satu perusahaan di Pelabuhan Domestik Sekupang bergerak di bidang pelayaran yang melayani rute Batam – Tg. Balai Karimun – Selat Panjang – Bengkalis – Dumai. Di Pelabuhan Domestik Sekupang tersebut terdapat Perusahaan Pelayaran yang juga melayani rute yang sama yaitu PT Lestari Indoma Bahari dengan armadanya Dumai Express.

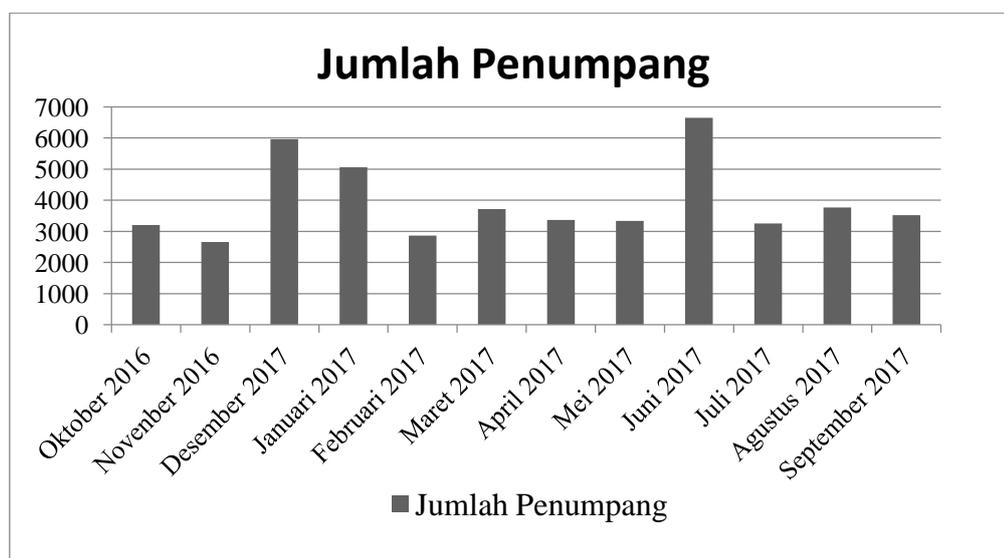
PT Batam Bahari Sejahtera selalu berusaha memberikan pelayanan maksimal yang merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penumpang. Kualitas pelayanan ditentukan dari sejauh mana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan penumpang, jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan penumpang, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan tidak puas.

Berikut adalah data jumlah penumpang Batam Jet dan Dumai Express dari bulan Oktober 2016 – September 2017 :



Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal Batam Jet



Gambar 1. 2 Jumlah Penumpang Kapal Dumai Express

Berdasarkan data yang diperoleh dari kapal Batam Jet dan Dumai Express dapat dikatakan bahwa terdapat selisih jumlah penumpang yang signifikan, apakah karena

kualitas pelayanan atau citra perusahaan yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian pada PT Batam Bahari Sejahtera di Pelabuhan Domestik Sekupang Batam. Inilah alasan kenapa peneliti memilih judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL BATAM JET DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PT BATAM BAHARI SEJAHTERA).**

1. 2. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang penelitian di atas, maka ditemukan masalah – masalah yang berkaitan dengan kegiatan – kegiatan operasional PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam antara lain :

- a. Banyaknya keluhan penumpang terhadap kualitas pelayanan dari PT Batam Bahari Sejahtera.
- b. Adanya pandangan citra pada Perusahaan yang berbeda terhadap kepuasan penumpang PT Batam Bahari Sejahtera.

1. 3. Batasan Masalah

Merujuk latar belakang dan uraian di atas, maka peneliti membatasi masalahnya menjadi dua variabel bebas (independen), yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2), serta satu variabel terikat (dependen), yaitu kepuasan penumpang (Y).

1. 4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam ?

2. Apakah citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam ?

1. 5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.
- b. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dan kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.

1. 6. Manfaat Penelitian

Penelitian-penelitian tentu diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membacanya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.6.1.Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan di bidang pemasaran berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan penjualan sebuah perusahaan jasa transportasi kapal penumpang.

1.6.2. Segi Praktis

1. Bagi Penulis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi para peneliti lainnya untuk melakukan penelitian yang sama atau juga yang korelasi di masa akan datang.

2. Bagi Perusahaan (*Ship's Owner*).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan masyarakat agar lebih selektif saat akan membeli sebuah produk baik barang maupun jasa.

3. Bagi Penumpang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal MV Batam Jet PT Batam Bahari Sejahtera di Kota Batam, sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan pada saat melakukan evaluasi kinerja perusahaan dan agar tetap eksis meskipun dalam persaingan yang kompetitif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar.

2.1.1. Kualitas Pelayanan.

Kualitas Pelayanan menurut (Pontoh et al., 2014) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Bahar (2009) (Mulyaningsih & Suasana, 2016) mengemukakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2008) (Mulyaningsih & Suasana, 2016) Kualitas pelayanan diuji pada setiap pelaksanaan jasa pelayanan yang diberikan.

Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu melayani, tenang dalam bekerja, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami *gesture* pelanggan sehingga mampu menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan secara profesional agar perusahaan memperoleh manfaat besar yakni berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pada dasarnya ada banyak sekali pendapat yang mengemukakan tentang penilaian terhadap elemen kualitas pelayanan, namun yang paling populer hanya ada lima dimensi pokok (indikator) dari kualitas pelayanan yaitu:

1. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan agar dapat menumbuhkan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara

lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat terhadap pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan juga dengan akurasi yang tinggi.
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2.1.2. Citra Perusahaan.

Citra perusahaan adalah salah satu bagian terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Citra (*image*) merupakan persepsi publik tentang perusahaan menyangkut pelayanannya, kualitas produk atau jasa, budaya perusahaan, perilaku perusahaan, atau perilaku individu – individu di

dalam perusahaan dan lainnya yang pada akhirnya persepsi akan mempengaruhi sikap publik apakah mendukung, netral atau memusuhi.

Citra perusahaan (*corporate image*) adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, membangun berdasarkan akan hak untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan menurut Akil, 2013 (Mulyaningsih & Suasana, 2016)

Citra merupakan semua asosiasi yang melekat pada perusahaan dan merupakan persepsi masyarakat dimana hal tersebut terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dengan berbagai sumber terpercaya. Terdapat lima indikator dalam pembentukan citra, yaitu :

- a. Kesan yang diberikan Perusahaan terhadap lingkungan eksternal.
- b. Sikap yaitu kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi ide, objek situasi dan nilai.
- c. Identitas Perusahaan yang mencerminkan Citra Perusahaan.
- d. Reputasi Perusahaan senantiasa melekat pada citra dan berdampak pada harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.
- e. Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi masyarakat yang terbentuk setelah melihat kinerja dari perusahaan sehingga masyarakat yakin perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

2.1.3. Kepuasan Penumpang.

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan facio, melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.

Kepuasan konsumen menjadi perhatian khusus oleh pihak perusahaan karena kepuasan konsumen dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, kepuasan konsumen dianggap menjadi faktor yang paling penting baik itu untuk produk atau layanan. Jika konsumen merasa kurang puas, maka akan mencari kepuasan lain, jika konsumen merasa puas, maka tidak akan mencari kepuasan di tempat lain.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Mulyaningsih & Suasana, 2016). Indikator – indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan penumpang adalah :

- a. Kepuasan terhadap fasilitas.
- b. Kepuasan dengan pelayanan.
- c. Kepuasan menggunakan produk.
- d. Kepuasan secara keseluruhan.
- e. Terpenuhinya harapan pelanggan.

2.2. Penelitian Terdahulu.

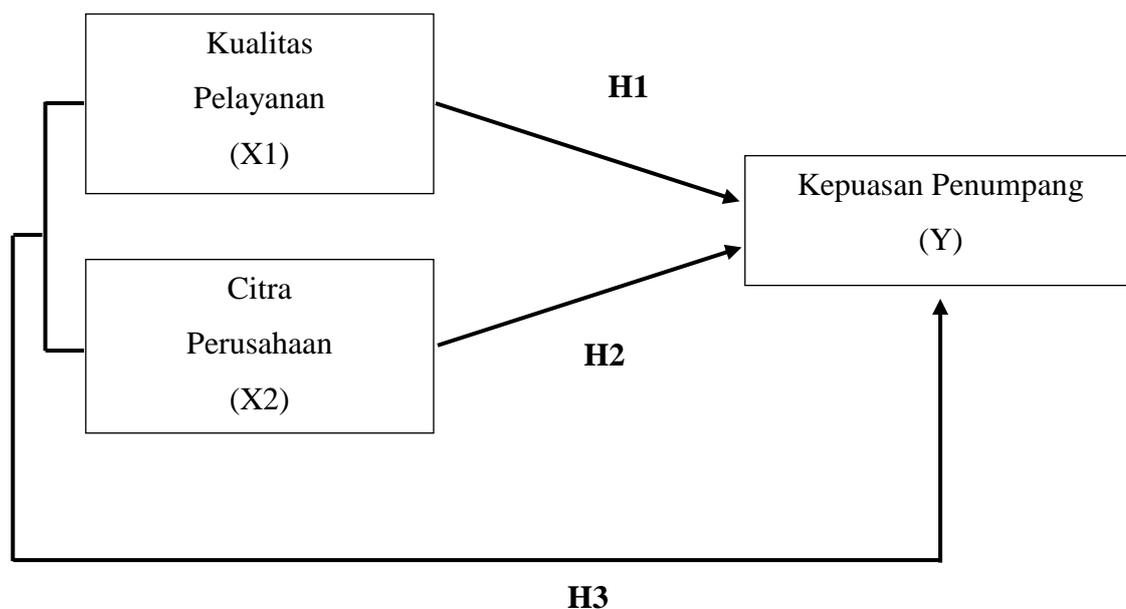
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Variabel yang Di teliti	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Wahono Guntur, 2012)	X1=Citra Perusahaan X2=Kualitas Pelayanan Y=Kepuasan Konsumen	Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2	Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado (Pontoh et al., 2014)	X1=Kualitas Layanan X2= Citra Perusahaan X3= Kepercayaan Y= Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
3	Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Ikasari, Suryoko, & Nurseto, 2013)	X1= Nilai Pelanggan X2= Kualitas Layanan Y= Kepuasan Pelanggan	Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
4	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar (Mulyaningsih & Suasana, 2016)	X1= Kualitas Layanan X2= Citra Perusahaan Y=Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
5	Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Serta dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan (Djanas, 2016)	X1= Kualitas Pelayanan X2=Citra Perusahaan Y1= Kepuasan Pelanggan Y2= Loyalitas Pelanggan	Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan.

Sumber : Wahono Guntur, (2012), Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan (2014), Ajeng Utami Ikasari, Sri Suryoko & Sendhang Nurseto (2013), Luh Ayu Mulyaningsih, I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016), Asmiati Djanas (2016).

2.3. Kerangka Pemikiran.

Kerangka pemikiran merupakan gambar hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Berikut ini adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap batasan-batasan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hal ini dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasari teori yang relevan, belum didasari pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2014 hal 64). Hipotesis ini dimaksudkan untuk memberi arah bagi analisis penelitian, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis 1 (H1)

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kapal Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.

2. Hipotesis 2 (H2)

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang kapal Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.

3. Hipotesis 3 (H3)

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama – sama terhadap kepuasan penumpang kapal Batam Jet pada PT Batam Bahari Sejahtera kota Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.

Pada dasarnya Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014 hal 2) . Segala prosedur aktivitas penelitian yang peneliti lakukan dalam menyusun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2014 hal 16), penelitian kuantitatif pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Sedangkan metode yang digunakan yaitu desain penelitian kausalitas. Menurut (Sanusi, 2011 hal 14), desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab – akibat ataupun pengaruh antar variabel Dalam penelitian ini umumnya hubungan sebab – akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klarifikasi variabel penyebab, variabel perantara, dan variabel terikat.

3.2. Operasional Variabel.

Menurut Kerlinger dalam (Sugiyono, 2014 hal 38), variabel adalah konstruk (*construct*) atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014 hal 38), variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel berguna untuk mengidentifikasi variabel – variabel apa saja yang akan diteliti, variabel apa yang termasuk variabel *independen* dan variabel apa yang termasuk variabel *dependen*. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independen*, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2), serta 1 variabel *dependen*, yaitu kepuasan penumpang pada kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang Batam.

3.2.1. Variabel Independen.

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 39), variabel *independen* yang dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel *independen* juga sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor atau *antecedent*. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independen*, yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang akan mempengaruhi variabel Y, yaitu kepuasan penumpang pada kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel X

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Assurance</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Tangibles</i>	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>
Citra Perusahaan (X2)	1. Kesan yang diberikan 2. Sikap 3. Identitas Perusahaan 4. Reputasi perusahaan 5. Kepercayaan masyarakat	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.2.2. Variabel Dependen.

Variabel *dependen* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014 hal 39). Penelitian ini memiliki 1 variabel *dependen*, yaitu kepuasan penumpang pada kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang dengan operasional variabel sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Kepuasan Penumpang (Y)	1. Puas terhadap fasilitas 2. Puas terhadap pelayanan 3. Puas menggunakan produk 4. Puas secara keseluruhan 5. Harapan Penumpang	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.3. Populasi dan Sampel.

3.3.1. Populasi.

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan obyek / subyek yang berada pada suatu tempat / wilayah yang sudah ditetapkan oleh peneliti menjadi obyek penelitian dan memenuhi kriteria – kriteria yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang di Batam selama proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 34.383 orang akan diambil dari penumpang kapal periode Oktober 2016 – September 2017.

3.3.2. Sampel.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sedang kita teliti (Sugiyono, 2014 hal 81). Apabila populasi yang ditetapkan oleh peneliti dalam obyek penelitian jumlahnya besar, peneliti tidak mungkin mengadakan penelitian terhadap keseluruhan populasi. Pengambilan sampel

harus *representatif* (mewakili) dan kesimpulan yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan terhadap populasi.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan sistem *Proportionate Stratified Random Sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang digunakan bila populasi mempunyai unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional (Sugiyono, 2014 hal 82). Cara teknik ini yaitu dengan mengambil sampel dari tiap – tiap responden dengan memperhitungkan sub-sub populasinya.

Seberapa banyak jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* (Sanusi, 2011 hal 101) yang dapat dicari sebagai berikut :

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

Rumus 3. 1 Ketentuan Slovin

Keterangan rumus:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

α = Tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini jumlah populasi diambil dari semua penumpang kapal Batam Jet pada Pelabuhan Domestik Sekupang di Batam yaitu sebanyak 34.383 orang. Kemudian diambil tingkat kesalahan 10% untuk menjaga representatif dari sampel penelitian, maka diperoleh:

$$n = \frac{34.383}{1 + 34.383(0,1)^2} = 99,71 = 100 \text{ Responden}$$

Untuk keperluan penelitian, maka sampel yang akan digunakan adalah 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data.

Tahap yang penting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data karena berdasarkan data yang terkumpul akan dilakukan analisis sebelum akhirnya ditarik kesimpulan. Data yang dikumpulkan harus valid dan reliabel karena akan dipergunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi.

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala objek yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2014 hal 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Teknik observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Observasi bisa dikatakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian – kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal – hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

b. Wawancara.

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian Wawancara dilakukan dilakukan dengan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon (Sugiyono, 2014 hal 137).

c. Kuesioner (Angket).

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2014 hal 93) yaitu :

1. Sangat Setuju/sangat positif dengan *score* 5.
2. Setuju/positif dengan *score* 4.
3. Kurang Setuju/netral dengan *score* 3.
4. Tidak Setuju/negatif dengan *score* 2.
5. Sangat Tidak Setuju/tidak pernah dengan *score* 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.5. Metode Analisis Data.

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya dalam penelitian kuantitatif adalah melakukan analisis. Menurut (Sugiyono, 2014 hal 147), analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data ini merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian ilmiah karena dengan analisis maka

rumusan masalah dapat dipecahkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif.

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014 hal 147). Analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Analisis deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Distribusi data yang dimaksud adalah pengukuran tendensi pusat dan pengukuran bentuk. Teknik yang digunakan dalam statistik deskriptif pada penelitian ini adalah persentase, rata-rata, dan standar deviasi. Data yang telah terkumpul akan disusun dalam bentuk tabel frekuensi dari masing – masing item pernyataan sehingga data tersebut dapat memberikan gambaran jawaban responden secara menyeluruh. Kemudian dilakukan analisis deskripsi dari masing – masing item pernyataan dengan menghitung rata – ratanya sehingga dapat diketahui interpretasi terhadap masing – masing pernyataan.

3.5.2. Uji Kualitas Data.

3.5.2.1. Uji Validitas.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2014

hal 183) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson (Sanusi, 2011 hal 122), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3. 2 Product Moment

Di mana r = koefisien korelasi; X = skor butir; Y = skor total butir; dan N = jumlah sampel (responden).

Kemudian hasil dari rxy dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* (r tabel), apabila hasil yang diperoleh r hitung > r tabel, maka instrumen tersebut valid. Dalam prakteknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software* Microsoft Office Excel dan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22.0.0.0.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas.

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 120), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel, maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel (Sanusi, 2011 hal 81).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik.

4.1.1.1. Uji Normalitas.

Uji normalitas perlu dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Hal ini untuk memastikan apakah data yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regresion Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji *Normal P-P Plot of Regresion Residual* adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4.1.1.2. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat dengan menggunakan uji *Spearman's*

Rho. Jika nilai hasil probabilitas memiliki signifikansi > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Sanusi, 2011 hal 135).

4.1.1.3. Uji Multikolinieritas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah melihat nilai *significance* (*2-tailed*), jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi (Sanusi, 2011 hal 136).

3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Citra Perusahaan (X2) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Penumpang (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sanusi, 2011 hal 135) :

Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Di mana:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Penumpang)

A = Konstanta

b1, b2 = Koefisien garis regresi

X1, X2 = Variabel independen (Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan)

e = *Error* / variabel pengganggu

Penelitian yang pada prinsipnya adalah melakukan pengukuran diharuskan menggunakan alat ukur/instrumen yang baik. Dua bentuk pengujian instrumen penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibilitas. Dua pengujian ini merupakan tahap yang penting karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data.

Hasil perhitungan nilai korelasi *product moment* (r hitung) selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel dihitung untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan kaidah keputusan sebagai berikut :

1. Jika r hitung $>$ r tabel berarti valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel berarti tidak valid.

Berikut nilai koefisien korelasi yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi yang disajikan dalam table berikut :

Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

3.5.5. Uji Hipotesis.

Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011 hal 126). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji t (parsial), Uji Statistik F dan Analisis Koefisien Determinasi (R^2), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

3.5.5.1. Uji t (Parsial).

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Atau dengan kata lain, uji t digunakan untuk menguji apakah hubungan yang terjadi itu dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) atau tidak. Rumus untuk t hitung adalah:

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}} \quad \text{Rumus 3. 4 t hitung}$$

Keterangan :

- R = Koefisien korelasi
 R² = Koefisien determinasi
 n = Banyaknya sampel

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah

1. Jika t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima, jadi variabel *independen* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).
2. Jika t hitung < t tabel dan nilai signifikan > 0,05 , maka H₀ diterima H_a ditolak, jadi variabel *independen* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).

3.5.5.2. Uji Statistik F.

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sanusi, 2011 hal 137). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H₀: Variabel – variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *customer retention*.

H_a: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *customer retention*.

Dasar pengambilan keputusannya (Sanusi, 2011 hal 134) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

3.5.5.3. Analisis Koefisien Determinasi (R²).

Koefisien determinasi (R²) pada intinya menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama (Sanusi, 2011 hal 136). Nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel bebas (kualitas pelayanan dan citra perusahaan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan penumpang) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

3.6. Tempat / Lokasi Penelitian.

Peneliti menentukan lokasi dan jadwal penelitian di ruang tunggu penumpang dan di dalam kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang Batam dengan alamat Jl. R E Martadinata Sekupang – Batam.

3.7. Jadwal Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan mulai September 2017 sampai dengan Januari 2018. Pengumpulan data dilakukan pada jam kerja untuk melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner.

Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Konsultasi Judul Penelitian	X				
2	Penyusunan Proposal Penelitian		X			
3	Penyerahan Proposal Penelitian		X			
4	Revisi Proposal Penelitian		X			
5	Perancangan Instrumen Penelitian			X		
6	Revisi Instrumen Penelitian			X		
7	Pengumpulan Data Penelitian				X	
8	Bimbingan Hasil Penelitian					X
9	Konsultasi, Koreksi, dan Revisi Draft Skripsi					X