

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN DOMESTIK TELAGA
PUNGGUR KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Euis Hasanah
150910502**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN DOMESTIK TELAGA
PUNGGUR KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Euis Hasanah
150910502**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis adalah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 09 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,

Euis Hasanah
150910502

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
PADA PELABUHAN DOMESTIK TELAGA
PUNGGUR KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Euis Hasanah
150910502**

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

Batam, 09 Agustus 2019

**Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan teknologi dan pengetahuan sudah semakin maju. Karena itu banyaknya mendorong perkembangan perusahaan semakin cepat dan semakin kompetitifnya persaingan pasar. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur yaitu Jl. Pattimura Kel. Kabil, Kec. Nongsa, Kota Batam 29467. Pelabuhan ini dikelola oleh Badan Pengusahaan (BP) Kota Batam untuk menentukan kualitas layanan dan fasilitas untuk kepuasan penumpang. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang berkunjung ke Pelabuhan Domestik Telaga Punggur menggunakan kapal *Ferry Oceanna* tujuan Tanjung Pinang pada tahun 2019 terutama dalam 6 bulan terakhir yaitu Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni sebanyak 358.813 penumpang. Sampel yang diambil adalah 400 orang yang diambil menggunakan teknik non probability sampling dengan metode random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder melalui kuesioner menggunakan skala interval (skala *likert*) untuk mengukur 15 pernyataan indikator. Analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS 20. Hasil uji F simultan berpengaruh signifikan bahwa kualitas layanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur. Dan hasil uji T parsial, diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

At this time the development of technology and knowledge has increasingly advanced. Because of that many encourage the development of companies more quickly and increasingly competitive market competition. This research was conducted at Telaga Punggur Domestic Port, Jl. Pattimura Kel. Kabil, Kec. Nongsa, Batam City 29467. This port is managed by the Batam City Business Entity (BP) to determine the quality of services and facilities for passenger satisfaction. The population in this study were passengers visiting the Telaga Punggur Domestic Port using the Oceanna Ferry to Tanjung Pinang in 2019 especially in the last 6 months namely January, February, March, April, May and June as many as 358,813 passengers. Samples taken were 400 people taken using non-probability sampling techniques with random sampling methods. Data collection is done by using primary and secondary data through a questionnaire using an interval scale (Likert scale) to measure 15 indicator statements. The analysis used is multiple linear regression test and processed using SPSS 20. The simultaneous F test results have a significant effect that the quality of service and facilities simultaneously has a significant effect on passenger satisfaction at Telaga Punggur Domestic Port. And the partial T test results, it is known that service quality has a significant effect on passenger satisfaction at Telaga Punggur Domestic Port and facilities have a significant effect on passenger satisfaction at Telaga Punggur Domestic Port.

Keywords : *Service Quality, Facilities, Passenger Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis 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.

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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H.,M.H.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staf Akademik Universitas Putera Batam.
6. Bapak Sohir Nadi, selaku Kepala Satuan Kerja Pelabuhan Domestik Telaga Punggur.
7. Kepada Bapak Sudarminto selaku Kasubdit II dan seluruh anggota beserta staf Subdit II Ditintelkam Polda Kepri yang selalu memberikan izin dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya Fyno Dwy Saputra, Nadyiah Awzia, Theresia, Yunita, Viona, Nurul, Vina, Desrael dan semua tim Manajemen Bisnis angkatan tahun 2015.
10. Teman-teman saya team Tiban dan team Orang Lama yang selalu mendukung dan memberikan motivasi sehingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 08 Agustus 2019

Euis Hasanah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Masalah.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	2
2.1 Kualitas Pelayanan.....	2
2.1.1 Pengertian pelayanan.....	2
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Indikator Penelitian	12
2.2 Fasilitas	13
2.2.1 Pengertian fasilitas.....	13
2.2.2 Desain fasilitas.....	14
2.2.3 Indikator Fasilitas	15
2.3 Kepuasan penumpang	17
2.3.1 Pengertian kepuasan	17
2.3.2 Cara mengetahui kepuasan pelanggan.....	18
2.3.3 Strategi kepuasan konsumen	18
2.3.4 Indikator kepuasan penumpang.....	18

2.4	Pelabuhan.....	20
2.5	Penelitian terdahulu	20
2.6	Kerangka Pemikiran.....	22
2.7	Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN 11

3.1	Desain Penelitian	11
3.2	Operasional Variabel	26
3.2.1	Variabel bebas (<i>Independent variable</i>)	26
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	28
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5	Jenis dan sumber data	29
3.6	Metode Analisis Data.....	30
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	31
3.6.2	Uji Kualitas Data	31
	Uji Validitas	31
	Uji Reliabilitas	32
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.1	Uji Normalitas	33
3.7.2	Uji Multikolinieritas	33
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	34
3.7.4	Uji Pengaruh.....	34
3.7.5	Uji Hipotesis	36
3.7.6	Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	36
3.7.7	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	36
3.8	Lokasi dan jadwal penelitian	37
3.8.1	Lokasi penelitian	37
3.8.2	Jadwal Penelitian.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Karakteristik Responden	26
4.1.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	40
4.1.3 Karakteristik Responden Usia	41
4.1.4 Karakteristik Responden Waktu Kunjungan (Per Bulan)	42
4.1.5 Analisis Deskriptif.....	42
4.1.6 Uji Kualitas Data	53
Uji Validitas	53
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	56
4.1.8 Uji Pengaruh.....	60
Analisis Regresi Linear Berganda	60
Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.1.9 Uji Hipotesis	62
Uji T	62
Uji F	63
4.2 Pembahasan.....	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
 DAFTAR PUSTAKA	 69
 LAMPIRAN.....	 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Kunjungan	42
Gambar 4.4 Grafik Histogram.....	57
Gambar 4.5 Grafik Normal P-P Plot.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data realisasi jumlah penumpang tahun 2019	5
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Table 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.4 Skala Interval (skala <i>Likert</i>).....	30
Tabel 3.5 Range Validitas	32
Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas	32
Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Kriteria Analisis Deskripsi.....	43
Tabel 4.2 Persentase Responden Variabel Kualitas Pelayanan X1.1.....	43
Tabel 4.3 Persentase Responden Variabel Kualitas Pelayanan X1.2.....	44
Tabel 4.4 Persentase Responden Variabel Kualitas Pelayanan X1.3.....	45
Tabel 4.5 Persentase Responden Variabel Kualitas Pelayanan X1.4.....	45
Tabel 4.6 Persentase Responden Variabel Kualitas Pelayanan X1.5.....	46
Tabel 4.7 Persentase Responden Variabel Kualitas Pelayanan X1.6.....	46
Tabel 4.8 Persentase Responden Pada Variabel Fasilitas X2.1	47
Tabel 4.9 Persentase Responden Pada Variabel Fasilitas X2.2	48
Tabel 4.10 Persentase Responden Pada Variabel Fasilitas X2.3	48
Tabel 4.11 Persentase Responden Pada Variabel Fasilitas X2.4	49
Tabel 4.12 Persentase Responden Pada Variabel Fasilitas X2.5	50
Tabel 4.13 Persentase Responden Pada Variabel Fasilitas X2.6	50
Tabel 4.14 Persentase Responden Pada Variabel Kepuasan Penumpang Y.1	51
Tabel 4.15 Persentase Responden Pada Variabel Kepuasan Penumpang Y.2	52
Tabel 4.16 Persentase Responden Pada Variabel Kepuasan Penumpang Y.3	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Instrumen	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	55

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas.....	55
Tabel 4.20 Hasil uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang	56
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Kolmogorov - Smirnov</i>	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.23 Hasil Uji Heterokedatisitas	60
Tabel 4.24 Hasil Persamaan Regresi.....	61
Tabel 4.27 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	62
Tabel 4.25 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.26 Hasil Uji F.....	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Sampel Yamane	28
Rumus 3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju. Hal ini mendorong perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dan persaingan pasar semakin ketat. Apabila perusahaan sudah menetapkan strategi pemasarannya khususnya dalam kebijakan harga maka penumpang akan mempelajari, mencoba, dan menerima produk / jasa layanan tersebut. Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan penumpang, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh penumpang akan semakin tinggi. (Moha & Loindong, 2016 : 576)

Alamat Pelabuhan Domestik Telaga Punggur yaitu Jl. Pattimura Kel. Kabil, Kec. Nongsa, Kota Batam 29467. Pelabuhan ini dikelola oleh Badan Pengusahaan (BP) Kota Batam. Pelabuhan Domestik Telaga Punggur merupakan pelabuhan tujuan ke Tanjungpinang, Bintan, Dabo Singkep, Tanjung Uban, Pulau Kijang dan Lingga. Dimana masyarakat yang ingin pergi ke salah satu tempat tersebut harus melalui pelabuhan domestik Telaga Punggur ini. (Nadi, 2018 : Kasatker)

Di dalam pelabuhan domestik ini ada 2 Perusahaan Transportasi Laut tujuan Tanjung pinang yang saling bersaing untuk mendapatkan banyaknya penumpang yang menggunakan kapal dari perusahaan tersebut. Lain dengan tujuan Bintan, Tanjung Uban, Dabo Singkep, Pulau Kijang, dan Lingga mereka hanya mempunyai 1 perusahaan transportasi laut sehingga tidak adanya persaingan. (Nadi, 2018 : Kasatker)

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya 2 unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu fungsi yang melekat pada masing-masing unsure tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang member pelayan dan yang dilayani. (Emmywaty, 2016 : 186)

Pelayanan pada pelabuhan saat ini kurang memperhatikan penumpang membawa apa saja saat keberangkatan maupun kedatangan dikarenakan kurangnya personil / karyawan serta fasilitas pendukung yang kurang dan kurang memperhatikan kepuasan pada penumpang di pelabuhan domestik telaga punggur ini. (Nadi, 2018 : Kasatker)

Saat ini kurangnya personil / karyawan pada pelabuhan domestik telaga punggur sehingga banyaknya penumpang tidak mau melakukan pembayaran *seaport tax* seperti instansi pemerintahan, TNI, POLRI dan lain-lain dan ada penumpang yang masih bisa lolos masuk ke area

keberangkatan melalui pintu kargo. Kemudian kurangnya karyawan bagian menjaga receptionist sehingga banyaknya penumpang baru yang kebingungan untuk melawati jalur keberangkatan dan membeli tiket kapal. (Tupang, 2018 : Staff Office)

Disamping kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen dalam menentukan pilihan. Sehingga semakin lengkap fasilitas yang diberikan pihak perusahaan maka semakin puas penumpang dan dia akan terus memilih perusahaan tersebut. (Arianto & Muhammad, 2018 : 108)

Fasilitas digedung baru pada pelabuhan domestik telaga punggur merupakan fasilitas yang lengkap dan nyaman untuk para penumpang yang ingin berpergian maupun kedatangan. Karena banyaknya fasilitas tambahan yang dahulu di gedung lama tidak ada kemudian dilengkapi di gedung baru contohnya AC, X-ray, Sound sistem, ruangan menyusui, ruang tunggu yang nyaman, area khusus merokok, lift serta elkalator. (Nadi, 2018 : Kasatker)

Namun ada kelemahan dalam penggunaan fasilitas digedung baru ini yaitu X-ray yang tidak bisa berfungsi sehingga karyawan tidak bisa mendetect barang-barang yang dibawa oleh para penumpang, kurangnya genset pada pelabuhan domestik telaga punggur sehingga apabila mati lampu sistem scan barcode seaport tax tidak berfungsi dan kita melakukan sistem seaport tax manual dengan karcis. (Nadi, 2018 : Kasatker)

Ada beberapa kelemahan pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur yaitu jadwal keberangkatan kapal kurang tepat contohnya mengalami delay sehingga banyak penumpang yang terlalu lama menunggu, bosan dan marah kepada petugas pelabuhan serta kurangnya pihak mendukung seperti pihak Bea Cukai yang jarang sekali ditempat sehingga apabila kedatangan penumpang membawa benda terlarang pihak pelabuhan harus melapor Bea Cukai pusat Batam. (Nadi, 2018 : Kasatker)

Kemudian pada bagian parkir saat ini banyak kendaraan yang lewat masih belum mau melakukan pembayaran karcis pass masuk kendaraan ke dalam pelabuhan, seperti instansi pemerintahan, TNI, POLRI pekerja pelabuhan dan lain-lain, penertiban sistem antrian taksi yang sering mengganggu alur kendaraan keluar / masuk area terminal pelabuhan serta banyaknya kendaraan yang parkir inap tidak dapat tertagih yang menginap lebih dari 1 malam dan seterusnya kemudian tidak mau melakukan pembayaran biaya parkir inap, seperti instansi pemerintahan, TNI, POLRI dan lain-lain. (Tupang, 2018 : Staff Office)

Saat ini ada sekitar 3000M² belum dapat termanfaatkan space tempat penawaran promosi produk dan lain-lain, di tempat-tempat yang strategis berkenaan dengan hal tersebut di area terminal pelabuhan dan belum ada ruang tenant untuk kegiatan perniagaan seperti kantin, stan belanja oleh-oleh, penawaran promosi produk dan lain-lain. (Tupang, 2018 : Staff Office)

Tabel 1.1 Data realisasi jumlah penumpang tahun 2019

Jumlah Penumpang			Total
Keterangan	Bulan		
Keberangkatan	Januari	51.493	358.813
	Februari	42.224	
	Maret	45.857	
	April	68.087	
	Mei	69.443	
	Juni	81.709	

Sumber : Pelabuhan Domestik Telaga Punggur (2019)

Pada **Tabel 1.1** merupakan data realisasi jumlah penumpang pada bulan Januari sampai Juni (6 bulan). Pada bulan Januari jumlah penumpang meningkat daripada bulan sebelumnya dikarenakan libur tahun baru sehingga banyak penumpang berlibur ke beberapa tempat melewati Pelabuhan Domestik Telaga Punggur. Pada bulan Februari dan Maret mengalami penurunan dari bulan Januari tetapi jumlah penumpang kembali normal. Kemudian pada bulan April mengalami kenaikan jumlah penumpang adanya hari libur atau tanggal merah pada saat itu banyak penumpang rombongan ingin berlibur ke beberapa tempat. Pada bulan Mei meningkat ± 1.000 penumpang dari bulan April, pada bulan ini sudah memasuki bulan Ramadhan sehingga banyak penumpang yang ingin pulang ke kampung halamannya. Dan bulan Juni jumlah penumpang meningkat jauh lebih

banyak karena adanya hari libur Raya Idul Fitri 1440H sehingga banyak penumpang membawa rombongan untuk Mudik.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penulisan proposal penelitian pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Kota Batam meliputi :

1. Pihak pelabuhan tidak memprioritaskan kepuasan penumpang
2. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak pelabuhan kepada penumpang.
3. Kualitas fasilitas pada pelabuhan domestik telaga punggur yang kurang mendukung dan tidak berfungsi baik.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengambilan populasi dilakukan pada penumpang yang berangkat menggunakan kapal *Ferry Oceanna* bertujuan Tanjung Pinang melalui pelabuhan domestik telaga punggur.
2. Pada variable independen (X1) kualitas pelayanan, peneliti membatasi yaitu pelayanan dalam pelabuhan domestik telaga punggur.
3. Pada variabel independen (X2) fasilitas, peneliti membatasi yaitu fasilitas pada area dalam pelabuhan dan area parkir pelabuhan domestik telaga punggur.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perhatian yang diberikan pihak pelabuhan domestik telaga punggur terhadap kepuasan penumpang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur?
3. Bagaimanakah fasilitas pada pelabuhan domestik telaga punggur terhadap kepuasan penumpang?

1.5 Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mempunyai tujuan masalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa kepuasan penumpang di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur
2. Untuk menganalisa kualitas pelayanan di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur
3. Untuk menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan terutama pihak kampus, akademisi dan peneliti selanjutnya. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

Secara Teoritis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Peneliti ini dapat dijadikan referensi dan penambahan ilmu pengetahuan tentang strategi bersaing untuk mendapatkan kepuasan dari penumpang.

2. Bagi peneliti lain

1) Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pendalaman materi serta yang bersangkutan untuk kelanjutan peneliti yang relevan.

2) Dapat dijadikan bahan referensi, khususnya untuk pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan fokus variable yang sama.

3) Untuk memperkaya wawasan para pembaca dalam hal pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pada penumpang yang menggunakan jasa tersebut.

Secara Praktis

1. Bagi Pelabuhan Domestik Telaga Punggur

Memberikan informasi dan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan mengenai strategi bersaing. Selain itu dapat memberikan saran dan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelabuhan di masa yang akan datang.

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan dari praktik penelitian dengan modal pengetahuan teoritis yang diperoleh pada masa kuliah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan yang dirasakan seseorang terhadap jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan penumpang setelah melakukan jasa tersebut. (Harfika & Abdullah, 2017 : 47)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan berwujud dan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. (Arianto & Muhammad, 2018 : 110)

Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumen demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya, perilaku tersebut bertujuan untuk mencapai keinginan konsumennya. (Lubis & Andayani, 2017 : 88)

Kualitas adalah suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan tersebut kepada pengguna layanan, layanan berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses atau dapat berupa pelayanan yang ditawarkan. (Algifari, 2016 : 2)

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan diatas maka peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang

dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan harapan kepuasan kepada konsumennya, apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumennya maka kualitas pelayanan tersebut dinyatakan baik dan memuaskan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun 10 dimensi kualitas pelayanan (Algifari, 2016 : 3) sebagai berikut :

1. Ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan kepada konsumen
2. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (*Reliability*)
3. Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (*Responsiveness*)
4. Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (*Competence*)
5. Sikap (Sopan, perhatian dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (*Courtesy*)
6. Kejujuran serta dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (*Credibility*)
7. Keamanan (fisik, keuangan dan kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan kepada konsumen (*security*)
8. Kemudahan untuk bisa dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*)

9. Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (*Communication*)
10. Usaha petugas dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen (*Understanding the Customer*)

2.1.3 Indikator Penelitian

Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan sebagai berikut : (Algifari, 2016 : 5)

1. Berwujud (*tangibles*)
Meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas fisik, peralatan serta material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian pelayanan kepada konsumen.
2. Keandalan (*reliability*)
Meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkan petugas.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Meliputi kemauan / keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap kepada konsumen.
4. Jaminan (*assurance*)
Adalah pemahaman dan sikap sopan dari petugas (contact personel) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan

kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan baik.

5. Empati (*emphaty*)

Yakni pemahaman tentang petugas terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang di berikan oleh petugas kepada konsumen.

2.2 Fasilitas

2.2.1 Pengertian fasilitas

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam suatu perusahaan, yang dimaksudkan disini adalah untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan. (Emmywaty, 2016 : 187)

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan sehingga kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi. (Samudr, 2018 : 31)

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan kepada konsumen. Serta fasilitas dapat pula memberikan sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. (Lumentut & Palandeng, 2014 : 127)

Berdasarkan pengertian fasilitas menurut para ahli diatas, peneliti menyimpulkan fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa untuk diberikan kepada konsumen dalam melakukan aktivitas atau kegiatan sehingga konsumen merasakan kepuasan.

2.2.2 Desain fasilitas

Faktor-faktor yang berpengaruh dalam desain fasilitas (Tjiptono, 2012 : 43-45) sebagai berikut :

1) Sifat dan tujuan organisasi jasa

Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, Contohnya perusahaan yang mudah dikenali oleh konsumen dengan desain eksterior bisa menjadi tanda atau petunjuk mengenai sifat jasa yang ada didalamnya suatu perusahaan tersebut.

2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan ruangan / tempat

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu mempertimbangkan kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah dan lainnya.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas sangat diperlukan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila jasa cepat berkembang sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pula kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4) Faktor estetis

Fasilitas jasa yang bertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa. Aspek yang

perlu ditata yaitu lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu dan dekor interior lainnya.

5) Masyarakat dan lingkungan sekitarnya

Maksud dari masyarakat dan lingkungan sekitar fasilitas memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Jika suatu perusahaan tidak mempertimbangkan pada faktor ini maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam di masa yang akan datang.

6) Biaya konstruksi dan operasional

Jenis biaya ini adalah dapat dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang di gunakan, kebutuhan energi ruangan yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2.2.3 Indikator Fasilitas

Unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa (Tjiptono, 2012 : 46) sebagai berikut :

1) Pertimbangan / perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lainnya dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon dari konsumen yang memakai maupun melihatnya.

2) Perencanaan ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan, perlengkapan dalam ruangan dan desain aliran

sirkulasi dan lainnya. Seperti penempatan ruang tunggu yang perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan lainnya.

3) Perlengkapan / perabotan

Perlengkapan memiliki banyak fungsi yaitu sarana kenyamanan, sebagai pajangan atau infrastruktur pendukung bagi pengguna barang para konsumen. Adapun barang yang dimaksud yaitu ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hotspot area, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain sebagainya.

4) Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud disini adalah jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan nyaman, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau foto , gambar yang berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi.

6) Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya yaitu tempat ibadah, toilet, tempat parkir, lokasi tempat makan dan minum, mendengarkan musik / menonton televisi, area internet yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

2.3 Kepuasan penumpang

2.3.1 Pengertian kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu tanda keberhasilan suatu perusahaan, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. (Emmywaty, 2016 : 187)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk atau jasa yang aktual dengan kinerja produk atau jasa yang diharapkan. (Sangadji & Sopiah, 2013 : 100)

Kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang harus dipuaskan keinginannya, karena jika mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan menuju ke penurunan laba bahkan kerugian pada perusahaan. (Supranto, 2011 : 2)

Berdasarkan pengertian kepuasan penumpang menurut para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang

yang dirasakan setelah membandingkan hasil kinerja yang diberikan oleh perusahaan dengan harapannya.

2.3.2 Cara mengetahui kepuasan pelanggan

Cara-cara mengetahui kepuasan pelanggan (Algifari, 2016 : 4) sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan pelanggan
3. Pelanggan bayangan (*ghost shopping*)
4. Analisis konsumen yang beralih

2.3.3 Strategi kepuasan konsumen

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2012 : 160-164) sebagai berikut :

1. *Relation marketin.*
2. Strategi superior *customer service.*
3. Strategi *unconditional guarantess / Extraordinary guarantes.*
4. Strategi penanganan keluhan yang baik.

2.3.4 Indikator kepuasan penumpang

Indikator pada kepuasan penumpang ada 4 (Tjiptono, 2012 : 148) sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan harus memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggan untuk menyampaikan pendapat, saran dan keluhan mereka. Adapun alat yang bisa digunakan yaitu kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain sebagainya.

2. Survey kepuasan penumpang

Melalui survey perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda yang positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa karyawan (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk tersebut.

4. *Lost customer analysis*

Metode ini adalah perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang sudah beralih pemasok. Yang dimaksud adalah akan memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

2.4 Pelabuhan

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, menyatakan bahwa “Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik-turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi”.

Dalam hal ini ada 4 fungsi pelabuhan, yaitu :

1. *Gateway* (pintu gerbang)
2. *Link* (mata rantai)
3. *Interface* (antar muka)
4. *Industrial Entity*

2.5 Penelitian terdahulu

Pada tinjauan penelitian sebelumnya akan dibahas secara lengkap jurnal dan artikel yang mendukung sebagai dasar pembahasan penelitian pada bahan sebelumnya. Pembahasan dan uraian penelitian sebelumnya dapat dibagi ke beberapa bagian sebagai berikut : (a) Kualitas Pelayanan, (b) Fasilitas dan (c) Kepuasan penumpang.

Berikut ini akan dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dan pertimbangan dalam penelitian ini.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Pengarang	Judul Artikel	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
Emmywaty (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kenyamanan, keamanan, kemudahan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Galeri Send dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur	Berdasarkan uji t dan uji f menunjukkan bahwa kualitas kenyamanan dan keamanan berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen karena mempunyai korelasi yang paling besar dibandingkan variable bebas lainnya.	Analisis uji regresi linear berganda, koefisien determinasi (R ²), koefisien korelasi parsial, uji t, uji F dan uji asumsi klasik dengan menggunakan program SPSS versi 17 forwindows
Alfy Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam	Kualitas pelayanan secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam.	Metode <i>Non Probability Sampling</i> . Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS 20.
Angghraz Febri Samudr (2018)	Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Trayek Bandara Juanda-Bungurasih	Kondisi variabel kualitas layanan dan fasilitas kendaraan tergolong sangat kuat. kualitas layanan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fasilitas kendaraan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna.	uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 22.0

Shilvia L. Br. Silalahi, Putu W. Handayani, Qorib Munajat (2017)	Analisis Kualitas Layanan untuk Layanan Transportasi Online: Studi Kasus GO-JEK	Ditemukan bahwa tiga aspek terbaik untuk layanan transportasi online GO-JEK adalah persepsi kognitif, kemudahan penggunaan, dan persepsi inovasi situs web. Sementara itu, tiga kriteria terendah adalah kompensasi, kepercayaan dan risiko yang dirasakan	pendekatan kuantitatif dengan teknik Entropy untuk analisis data dan GO-JEK sebagai studi kasus
Sittichai Sricharoenpramong (2017)	Peningkatan kualitas layanan staf darat di Bandara Internasional Don Mueang	Ditemukan bahwa kualitas layanan staf darat cukup. Dimensi tertinggi dari realisasi kualitas layanan adalah bukti fisik, diikuti berturut-turut oleh keandalan, kepastian, empati, dan daya tanggap.	Menggunakan random sampling, peneliti mengumpulkan data dari penumpang yang bepergian dengan penerbangan domestik dari DMK. Pengambilan sampel secara kebetulan digunakan. Peneliti menentukan atribut populasi untuk menyaring peserta yang tepat dimulai dengan kuesioner pemilihan yang tidak spesifik

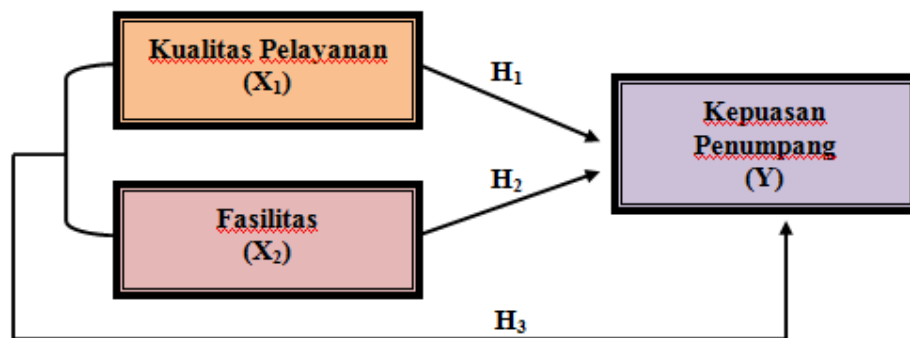
2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis seperti yang tersaji dibawah ini :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang untuk menggunakan jasa transportasi pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang untuk menggunakan jasa transportasi pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang untuk menggunakan jasa transportasi pada Pelabuhan Domestik Telaga Punggur.

Maka ini merupakan bagan yang menunjukkan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan variable yang diteliti sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.7 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 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H3 : kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana atau struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dalam rencana tersebut mencakup hal-hal yang akan dilakukan oleh peneliti mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional hingga kepada analisis data akhir. (Purhantara, 2010 : 67)

Desain penelitian adalah cetak biru bagi pengumpulan, pengukuran dan penganalisisan data. Desain ini membantu peneliti dalam mengalokasikan sumber daya yang terbatas dengan mengemukakan pilihan penting. (Erlina, 2011 : 73)

Berdasarkan definisi desain penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa design penelitian yang baik harus meliha hal-hal berikut ini : (Erlina, 2011 : 74)

1. Rencana tentang sumber dan type informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan peneliti.
2. Strategi atau gambaran pendekatan yang digunakan dalam pengumpulan dan analisis data.
3. Jadwal serta anggaran penelitian yang di perlukan harus dijelaskan secara detail.

3.2 Operasional Variabel

Operasional adalah serangkaian langkah untuk melihat dimensi perilaku, aspek atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep dan kemudian di terjemahkan ke dalam elemen yang dapat diamati dan diukur untuk mengembangkan indeks pengukuran konsep. (Sekaran & Bougie, 2016 : 193)

Variabel adalah sesuatu yang dapat mengambil nilai yang berbeda. Nilai dapat berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama. Contoh variabel pada skripsi peneliti yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan penumpang. (Sekaran & Bougie, 2016 : 72)

3.2.1 Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. (Martono, 2011 : 57)

3.2.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variable terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam focus atau topik penelitian. Pada variabel penelitian ini kepuasan penumpang merupakan variabel Y. (Mongkaren, 2013 : 495)

Table 3.1 Operasional Variabel Penelitian

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR	SKALA
Kualitas pelayanan (X₁)	Tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumen demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, perilaku tersebut bertujuan untuk mencapai keinginan konsumennya. (Lubis & Andayani, 2017 : 88)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (tangibles) 2. Keandalan (Reliability) 3. Daya tanggap (Responsiveness) 4. Empati (Emphaty) 	<i>Interval</i>
Fasilitas (X₂)	Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. (Emmywaty, 2016 : 187)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan ruangan 2. Perlengkapan / perabot 	<i>Interval</i>
Kepuasan penumpang (Y)	Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk / jasa yang riil / actual dengan kinerja produk / jasa yang diharapkan. (Sangadji & Sopiah, 2013 : 100)	Sistem keluhan dan saran	<i>Interval</i>

Sumber : (Lubis & Andayani, 2017 : 88), (Emmywaty, 2016 : 187) dan (Sangadji & Sopiah, 2013 : 100)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah mengacu pada seluruh kelompok orang-orang, peristiwa ataupun hal yang menarik yang di inginkan penulis untuk diselediki dan disimpulkan. (Sekaran & Bougie, 2016 : 235)

Peneliti mengambil populasi hanya pada penumpang yang berangkat menggunakan kapal *Ferry Oceanna* tujuan Tanjung Pinang dalam bulan Januari sampai Juni 2019 keberangkatan kapal yang berjumlah **358.813** penumpang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi, dengan kata lain beberapa tapi tidak semua elemen populasi membentuk elemen. (Sekaran & Bougie, 2016 : 237)

Rumus untuk menentukan jumlah sample, peneliti menggunakan Rumus Yamane, presisi ditetapkan antara 5% dengan tingkat kepercayaan 95% (Echdar, 2017 : 269)

Rumus 3.1 Sampel Yamane

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

$$n = \frac{358.813}{358.813 \times (0.05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{358.813}{358.813 \times 0.0025 + 1}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = batas toleransi kesalahan

pengambilan sampel yang digunakan

$$n = \frac{358.813}{897,03 + 1} = 399,55 = \mathbf{400 \text{ sampel}}$$

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *non-probability sampling* secara *random sampling*. *Random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.. (Sekaran & Bougie, 2016 : 256)

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan bantuan program SPSS 20.

3.5 Jenis dan sumber data

Jenis data yang dimaksud adalah data seperti apa yang harus di kumpulkan oleh peneliti sehingga kenyataan dilapangan ketika kuesioner disebarkan kepada responden, kita mendapatkan informasi yang sesuai dengan tuntutan kuesioner tersebut. (Sanusi, 2012 : 103)

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner melalui Google Form karena lebih memudahkan responden untuk menjawab kuesioner pernyataan yang sudah peneliti buat dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer yakni data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. (Sanusi, 2012 : 104)

Peneliti menggunakan skala interval (skala *likert*) yaitu skala yang dirancang untuk menguji seberapa kuat responden setuju atau tidak

setujunya dengan pernyataan yang dibuat oleh peneliti. (Sekaran & Bougie, 2016 : 207)

Tabel 3.4 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 3.4** Peneliti menggunakan skala interval (skala *likert*) untuk mengetahui dan menguji seberapa kuat responden setuju atau tidak setujunya dengan kuesioner pernyataan yang sudah dibuat oleh peneliti.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk dalam pengujiannya. Adapun data yang dikumpulkan tersebut ditentukan oleh masalah penelitian yang sekaligus mencerminkan karakteristik tujuan penelitian untuk eksplorasi, deskripsi atau untuk menguji hipotesis. (Sanusi, 2012 : 115)

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan dengan memaparkan atau mendeskripsikan data. analisis ini digunakan untuk menggambarkan informasi yang dapat didalami dari data secara komprehensif dengan mendeskripsikan data melalui berbagai macam cara. (Sugiarto, 2017 : 270)

Analisis deskriptif adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang merupakan data mentah dan berceraai-berai sehingga sulit untuk dideskripsikan. Data tersebut perlu dikelompokkan dengan cara menyusunnya ke dalam kelas tertentu. (Sanusi, 2012 : 116)

3.6.2 Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner pernyataan. (Sekaran & Bougie, 2016 : 220)

Uji validitas bisa diperoleh dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas dari indikatornya yaitu sebagai berikut : (Wibowo, 2012 : 37)

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap *score* total item tersebut, maka item tersebut dinyatakan valid.

2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan di nyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap *score* total item tersebut. Maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.5 Range Validitas

Skor Total Item Pernyataan	Kriteria
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
1,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : (Sekaran & Bougie, 2016)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah istilah yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Apabila suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. (Wibowo, 2012 : 52)

Untuk mengetahui suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Alpha Cronbach*. Semakin nilai alpha mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan komputer yaitu program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). (Rumengan, 2013 : 86)

Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas

Skor Total Item Pernyataan	Kriteria
-----------------------------------	-----------------

>0,20	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber : (Wibowo, 2012 : 53)

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksud untuk memberikan pre-test atau uji awal terhadap suatu perangkat / instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data, bentuk data dan jenis data yang akan di proses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang sudah diperoleh. (Wibowo, 2012 : 61)

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi bertujuan untuk mengetahui nilai residual terdistribusi (perbedaan yang ada) secara normal atau tidak normal. Dalam hal ini yang di uji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. (Wibowo, 2012 : 61)

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji tentang multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). (Rumengan, 2013 : 381)

Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesama variabel bebas lain sama dengan nol. Pedoman suatu model regresi yang bebas multi (Rumengan, 2013 : 381) adalah :

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi.
- 2) Menganalisis matriks korelasi variabel independen. Jika antara variabel independennya ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- 3) Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$). Nilai untuk mengetahui multikolinieritas adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan $VIF > 10$.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residuak satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Heteroskedastisitas di uji dengan metode Glejser dengan menyusun regresi antara nilai absolute residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolute residual ($\alpha = 0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. (Sanusi, 2012 : 135)

3.7.4 Uji Pengaruh

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dengan menggunakan variabel independen.

Rumus 3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda

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

Sumber : (Moha & Loindong, 2016 : 579)

Keterangan :

Y : Variabel dependen (nilai yang di prediksi)

X₁ dan X₂ : Variabel independen

a : Konstanta (nilai Y apabila X₁, X₂...X_n = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Uji koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) adalah ukuran statistik seberapa baik garis regresi mendekati titik data nyata. Persentase varians dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen. Jika R² adalah 1, maka model regresi menggunakan persepsi kualitas dengan sempurna. Apabila R² adalah 0, tidak ada variasi dalam kecenderungan untuk membeli yang dapat dikaitkan untuk variabel independen. (Sekaran & Bougie, 2016 : 313)

3.7.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Model yang dibangun dari hasil perhitungan koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas termasuk konstantanya dinyatakan. (Sanusi, 2012 : 143)

3.7.6 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian uji T membandingkan T hitung dengan t tabel pada derajat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). (Mongkaren, 2013 : 498)

3.7.7 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian melalui uji F atau variasinya adalah pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada derajat signifikan 95% ($\alpha = 0,05$). (Mongkaren, 2013 : 498)

Kemudian untuk menentukan koefisien berganda tersebut signifikan atau tidak dikonsultasikan dahulu dengan F_{tabel} sehingga perlu ditentukan nilai F_{hitung} berdasarkan nilai koefisien korelasi berganda sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.8 Lokasi dan jadwal penelitian

3.8.1 Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada lokasi Pelabuhan Domestik Telaga Punggur berlokasi Kabil, Nongsa – Kota Batam, 29467. Oleh karena itu, pengambilan kesimpulan diperoleh dari penelitian ini hanya terbatas pada objek yang diteliti yaitu dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

3.8.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini akan berlangsung pada bulan Maret 2019 sampai Juli 2019.

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Penentuan tempat dan judul penelitian														
Input judul penelitian														
Permintaan persetujuan perusahaan														
Penulisan Bab I														
Penulisan Bab II														
Penulisan Bab III														
Penyebaran dan pengumpulan kuesioner														
Pengolahan data dan penulisan Bab IV														
Penulisan Bab V														
Pelaporan Penelitian														

Sumber : Peneliti, 2019