



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN  
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET-RAAS-JANGKAR**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :  
DANI SETIAWAN  
NIM 20.104868**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
2024**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN  
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET-RAAS-JANGKAR**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S1Ekonomi*

*Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen*

**Disusun Oleh :**

**DANI SETIAWAN**

**NIM 20104868**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

---

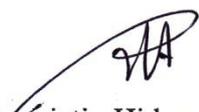
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN**  
**DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG**  
**KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET-RAAS-JANGKAR**

Nama : Dani Setiawan  
NIM : 20104868  
Program Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Dasar : Manajemen pemasaran  
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P  
Dosen Pembimbing Asisten : Hayatul Maspufah, S.P., M.M  
Akan Diseminarkan :

**Disetujui Oleh :**

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten

  
Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P  
NIDN : 0007106601

  
Hayatul Maspufah, S.P., M.M  
NIDN : 0713076903

Mengetahui

Ketua Program Studi

  
Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P  
NIDN : 0007106601

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

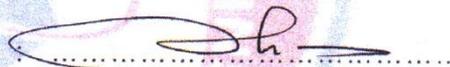
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN**  
**DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG**  
**KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET-RAAS-JANGKAR**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada

Hari/Tanggal : Sabtu, 25 Mei 2024  
Jam : 10.00 – Selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi ITS Mandala

Disetujui oleh tim penguji skripsi

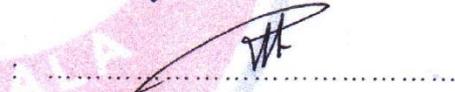
**Drs. Karim Budiono, M.P**  
Ketua Penguji



**Hayatul Maspufah, S.P., M.M**  
Sekertaris Penguji

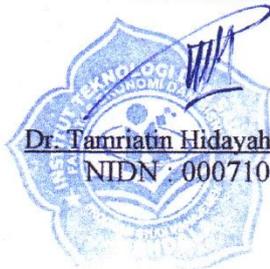


**Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P**  
Anggota Penguji



**Mengetahui**

Ketua Program Studi Manajemen  
ITS Mandala



**Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P**  
NIDN : 0007106601

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis ITS  
Mandala



**Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P., CiOAR**  
NIDN : 0008077101

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dani Setiawan  
NIM : 20104868  
Program Studi : Manajemen  
Minat Studi : Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah Dasar : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar”** merupakan karya ilmiah yang saya buat sendiri. Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 28 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Dani Setiawan

NIM. 20104868

**MOTTO**

**“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik baiknya pelindung”**

**(QS. Ali Imran:173)**

**“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu, belajarlh untuk tenang dan sabar”**

**(Umar bin Khattab)**

## KATA PENGANTAR

Dengan kerendahan hati serta memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar” ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh jenjang kesarjanaan strata satu pada jurusan Manajemen di Institut Teknologi Dan Sains Mandala.

Tugas ini dapat saya selesaikan atas bantuan dari Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan dan kesehatan kepada saya untuk selalu berjuang untuk menyelesaikan tugas ini. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada pihak yang sudah membantu dan memberikan dorongan dalam bentuk moral, material dan waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P, selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala
2. Ibu Dr. Agustin H.P, M.M selaku wakil rektor satu selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
3. Ibu Dr.Yuniorita Indah Handayani, S.E., M.B.A selaku wakil rektor dua selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala
4. Ibu Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Ak selaku wakil rektor tiga selaku

Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.

Saya ucapkan Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Institut Teknologi dan Sains Mandala dan mendapatkan ilmu yang berharga.

5. Terima kasih banyak kepada Kemendikbud atas kesempatan beasiswa KIP yang telah diberikan. Ini merupakan dukungan yang sangat berarti bagi saya dalam mengejar mimpi dan meraih pendidikan yang lebih baik.
6. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P, M.M, M.P,CiQAR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala. Terima kasih atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Institut Teknologi dan Sains Mandala.
7. Ibu Dr. Tamriatin Hidayah, S.E, M.P selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala dan juga selaku Pembimbing Utama saya ucapkan terima kasih telah membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini dan Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk memperdalam pemahaman dalam bidang studi Manajemen ini.
8. Ibu Hayatul Maspufah, S.P., M.M selaku Pembimbing Asisten. Terima kasih atas bantuan dan arahan yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini. dan memberikan waktu dan usaha yang telah diberikan dalam membantu saya mengatasi kendala dan menemukan solusi dalam

penelitian ini.

9. Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T, M.Pd selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan dan masukan kepada saya selama menjadi mahasiswa.
10. Orang Tua saya bapak Ahmada dan Ibu Min'ayati. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, cinta, doa, dan pengorbanan yang tak terhingga selama perjalanan skripsi ini. Tanpa kehadiran dan dukungan jenengan, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud. Terima kasih atas dorongan, motivasi, dan kepercayaan yang diberikan. Saya sangat beruntung memiliki orang tua yang luar biasa seperti jenengan.
11. Kakak saya Mulyadi, Mulyaton, Demas Devi. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan inspirasi yang diberikan selama penulisan skripsi ini. Terima kasih atas nasihat, bantuan, dan diskusi yang berharga.
12. Teman-teman Kelas Terima kasih atas diskusi, tukar pikiran, dan kontribusi yang berharga dalam memperkaya pemahaman saya. Terutama untuk ketua kelas mas Handika Muslim tegar Mumpuni terima kasih atas koordinasi dan pengorganisasian yang dilakukan untuk menjaga kelancaran proses akademik.
13. Pihak Pustakawan dan Staf Perpustakaan terima kasih atas bantuan dalam mencari referensi dan literatur yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Terima kasih atas keramahan dan kesediaan untuk membantu dalam akses informasi.

14. Teman-teman mahasiswa berprestasi ITS Mandala di program PKM,P2MW,PMM terimakasih telah menginspirasi saya untuk raih prestasi di program tersebut.

15. Teman-teman KKN, KKL, terima kasih atas kebersamaannya selama saya kuliah di ITS Mandala.

Demikian yang penulis dapat sampaikan, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Sekian dari penulis, semoga tugas akhir skripsi ini memberikan pandangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun dunia pendidikan serta kebudayaan.

Jember, 28 Mei 2024

Dani Setiawan  
NIM. 20104868

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	9
2.2 Kajian Teori.....	19
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	19
2.2.2 Kualitas pelayanan .....	21
2.2.3 Fasilitas .....	21
2.2.4 Harga .....	23
2.2.5 Keamanan .....	24
2.2.6 Kualitas Informasi .....	25

2.2.7 Kepuasan Penumpang .....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Gambaran Objek penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel .....	34
3.3 Jenis Penelitian.....	35
3.4 Jenis Data dan sumber data .....	35
3.4.1 Jenis data .....	35
3.4.2 Sumber Data .....	36
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
3.5.1 Variabel bebas (Independen variabel).....	36
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen variabel).....	37
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.7.1 Observasi .....	39
3.7.2 Wawancara.....	39
3.7.3 Kuesioner/Angket.....	39
3.7.4 Studi Pustaka .....	40
3.8 Metode Analisis Data .....	40
3.8.1 Uji Instrumen.....	40
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.8.4 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	44

3.8.5 Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Objek penelitian.....	46
4.1.2 Pemilihan sampel penelitian.....	46
4.1.3 Hasil pengumpulan data.....	47
4.1.4 Deskripsi Data Penelitian.....	49
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Instrumen Data.....	57
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.3 Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
4.2.5 Uji Hipotesis.....	65
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Implikasi.....	75
5.3 Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan .....	15
Tabel 3.1 Jadwal KM Dharma Kartika .....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.3 Ketentuan Instrumen Pengukuran Penelitian .....	40
Tabel 4.1 Jumlah Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.2 Jumlah Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.3 Jumlah Berdasarkan Status Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Jumlah responden berdasarkan menggunakan KM Dharma Kartika....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1) ....	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Fasilitas (X2).....	51
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Harga (X3) .....	52
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Keamanan (X4).....	54
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Informasi (X5) .....	55
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Penumpang (Y)	56
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Validitas .....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda .....	62
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji t Regresi Linier Berganda .....	67
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji F Regresi Linier Berganda .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Dharma Dwipa Utama (PT. DDU) .....	32
Gambar 3.2 KM Dharma Kartika .....	32
Gambar 3.3 Layanan KM Dharma Kartika .....	33
Gambar 5.1 Jawaban Responden Dari Google Formulir Ke Spreadsheets .....	107
Gambar 5.2 Bersama Responden .....	107
Gambar 5.3 Antrian Tiket .....	107
Gambar 5.4 Keamanan Kapal.....	107
Gambar 5.5 Tempat Parkir Dalam Kapal .....	107
Gambar 5.6 Kamar Mandi Dalam Kapal .....	107
Gambar 5.7 Tempat Duduk Di atas Kapal .....	107
Gambar 5.8 Tiket KM Dharma Kartika .....	108
Gambar 5.9 Penyebaran kuesioner .....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	85
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	90
Lampiran 3 Frekuensi Menggunakan Km Dharma Kartika .....	92
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden .....	94
Lampiran 5 Deskripsi Responden .....	95
Lampiran 6 Distribusi Jawaban Responden .....	96
Lampiran 7 Uji Instrumen Penelitian .....	100
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	105
Lampiran 10 Koefisien Determinasi .....	106
Lampiran 11 Uji Hipotesis .....	106
Lampiran 12 Dokumentasi .....	107
Lampiran 13 R Tabel .....	109
Lampiran 14 t Tabel .....	110
Lampiran 15 F Tabel .....	112

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada objek penelitian dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden. Analisis data yang digunakan menggunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Analisis Regresi Linier berganda, Koefisien determinasi, Uji t dan Uji F Menggunakan Program pengolah data yaitu SPSS versi 20. Hasil dalam penelitian ini dari hasil Uji t (Parsial) menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Harga (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Keamanan (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Kualitas Informasi (X5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). dari hasil Uji F (Simultan) Semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) secara simultan berpengaruh secara terhadap kepuasan penumpang (Y).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan Dan Kualitas Informasi dan Kepuasan Penumpang**

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of service quality, facilities, prices, security and information quality on passenger satisfaction on the KM Dharma Kartika route Kalianget-Raas-Jangkar. Research data was obtained through distributing questionnaires to research objects using a sampling technique using purposive sampling. This type of research uses quantitative methods. The sample for this research was 60 respondents. Data analysis used is Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression Analysis Test, Termination Coefficient, T Test and F Test Using the data management program, namely SPSS version 20. The results in this research are from the results The t test (Partial) shows that the Service Quality Variable (X1) partially has no effect on passenger satisfaction (Y). The facility variable (X2) partially has no effect on passenger satisfaction (Y). The price variable (X3) partially has no effect on passenger satisfaction (Y). The security variable (X4) partially influences passenger satisfaction (Y). The Information Quality variable (X5) partially influences passenger satisfaction (Y). from the results of the F Test (Simultaneous) All independent variables, namely Service Quality (X1), Facilities (X2), Price (X3), Security (X4) and Information Quality (X5) simultaneously have an effect on passenger satisfaction (Y).*

***Keywords: Service Quality, Facilities, Prices, Security and Information Quality and Passenger Satisfaction***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah negara kepulauan yang sangat besar dan memiliki perairan yang begitu luas. Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah pulau di Indonesia mencapai 17.001 pulau. Menurut hasil perhitungan Badan Informasi Geospasial (BIG) luas perairan Indonesia 6.400.000 km<sup>2</sup>.

Pembangunan di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat, yang berdampak pada peningkatan aktivitas pergerakan penduduk. Kebutuhan penduduk seperti pekerjaan, pendidikan, kesehatan, dan pariwisata perlu diakomodasi dengan sarana transportasi yang memadai. Oleh karena itu, transportasi laut, darat, dan udara memiliki peran penting untuk melayani sesuatu pergerakan penduduk, terutama antar pulau yang ada di Indonesia.

Bagi suatu wilayah atau negara kepulauan, transportasi jasa laut merupakan sarana transportasi yang sangat efektif karena luas wilayah di Indonesia didominasi oleh lautan sehingga mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjamin terselenggaranya mobilitas penduduk, barang dan jasa Munir, 2016 dalam Gembong (2015: 15 ).

Pelayaran terbagi menjadi dua yaitu pelayaran niaga dan juga pelayaran *non* niaga. Pelayaran niaga adalah pengangkutan suatu barang dagangan melalui transportasi laut, sedangkan pelayaran *non* niaga meliputi pelayaran angkatan perang, dinas pos, dan penjaga pantai.

KM Dharma Kartika adalah kapal yang dimiliki oleh PT. Dharma Dwipa Utama (DDU) dan beroperasi lintasan Kalianget-Raas-Jangkar. Kapal ini merupakan alat transportasi laut yang diberikan pemerintah untuk memfasilitasi perpindahan penduduk antar pulau di Indonesia. PT. DDU perlu terus berinovasi guna meningkatkan kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika dapat diekspresikan melalui pernyataan yang menunjukkan bahwa penumpang KM Dharma Kartika menyukai dan memilih KM Dharma Kartika sebagai alat transportasi laut. Ada banyak ahli yang memberikan penjelasan mengenai kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Tse & Wilton pada tahun 1988 yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi perbedaan antara ekspektasi sebelumnya (atau standar kinerja lainnya) dengan kinerja sebenarnya dari produk yang dirasakan setelah penggunaannya.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jika kinerja tersebut di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Namun, jika kinerja tersebut memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan bahagia (Kotler, 2007 : 177). Terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang, antara lain adalah kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan, harga yang ditawarkan, tingkat keamanan, serta kualitas informasi. Semua faktor ini penting untuk meningkatkan jaminan keselamatan dan kepuasan penumpang kapal.

Kualitas pelayanan adalah suatu pemenuhan dalam kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016: 640). beberapa faktor yang penting dalam mencapai tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang harus optimal yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam memberikan kualitas jasa yang baik, terdapat lima hal kualitas jasa yang telah dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (2015) diantaranya: tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Selain itu, Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah fasilitas yang disediakan. Fasilitas merujuk pada apa saja yang berupa peralatan fisik yang dipersiapkan oleh penyedia layanan supaya mendukung kenyamanan pelanggan (Kotler, 2005: 75). Fasilitas menjadi ukuran bagi semua pelayanan yang diberikan, dan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen. Ketersediaan fasilitas memudahkan konsumen untuk beraktivitas dan memberikan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas tersebut. Sebagai contoh, fasilitas dalam kapal yaitu kondisi fisik kapal yang bagus, toilet, kursi, kursi penumpang, kantin mini, TV, akses internet, serta peralatan keselamatan penumpang.

Harga adalah sejumlah uang yang harus dipersiapkan oleh seseorang untuk membeli atau memesan sebuah produk atau barang yang diperlukan yang diinginkannya Oka A. Yoeti, (2003:249). Biaya angkutan penumpang merujuk pada harga kapal (Darmardjati, 2001:45).

Keamanan pada kapal laut melibatkan berbagai aspek untuk memastikan keselamatan penumpang dan awak kapal. Salah satu tokoh penting dalam bidang

keamanan kapal adalah International Maritime Organization (IMO), merupakan badan (PBB) yang bertanggung jawab dalam mengembangkan dan memelihara standar keamanan dan lingkungan untuk industri perkapalan internasional.

Menurut Ali dan Bharadwaj dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino (2021:244) keamanan merupakan suatu perlindungan terhadap konsumen di saat menggunakan pelayanan jasa karenanya memberikan rasa nyaman dan pelanggan terhindar dari masalah yang tidak diharapkan. Sedangkan Menurut Joewono, (2006) dalam Raudatul dkk. (2021:15) Keamanan di dalam sebuah bisnis transportasi sangat berperan penting, konsumen merasa sangat berharap keamanan diri mereka terjamin selama menggunakan jasa transportasi. Keamanan yang perlu diutamakan adalah keamanan dari kejahatan, keamanan dari kecelakaan.

Menurut Liu dan Arnet (2000) dalam Suharno (2016:419) kualitas informasi adalah tingkat relevan, tepat waktu, aman dan disajikan dengan desain informasi yang baik pada sebuah website. Informasi dengan kualitas terbaik dapat disediakan oleh internet apabila dapat diperoleh dengan mudah (tidak sulit dicari), terorganisir (tertib), dan tersedia dalam jumlah banyak, Istianingsih dan Wijanto (2008) dalam Suharno (2016:419).

Berdasarkan hasil observasi, KM Dharma Kartika merupakan kapal besar yang sangat besar yang beroperasi lintasan Kalianget-Raas-jangkar yang mempunyai penumpang yang sangat banyak setiap jadwalnya. Dengan hal tersebut manajemen kapal harus bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang terutama meningkatkan keamanan kapal untuk meningkatkan jaminan keselamatan penumpang. Ada beberapa hal yang perlu ditangani oleh KM

Dharma Kartika, yang ditemui dilapangan seperti penjualan tiket oleh calo dengan harga yang mahal dari harga normalnya, selain itu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang meliputi kualitas pelayanan, fasilitas harga, keamanan dan kualitas informasi.

Berdasarkan fenomena di atas, penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan, dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar**" perlu dilakukan. Diharapkan, setelah mengetahui tingkat kepuasan penumpang KM Dharma Kartika, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan Kualitas Informasi pada kapal tersebut dapat ditingkatkan di masa depan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, diketahui bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap KM Dharma Kartika. Oleh karena itu, permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang di KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar?
2. Apakah fasilitas memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar?
3. Apakah harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar?
4. Apakah keamanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar?

5. Apakah Kualitas informasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar?
6. Apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan Kualitas Informasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan tertentu, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh Keamanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan kualitas Informasi terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan penulis dengan pembelajaran baru yang berharga. Penulis akan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas dalam mengimplementasikan variabel-variabel seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga, keamanan, dan kualitas informasi, serta memahami pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang. Hal ini akan meningkatkan pemahaman penulis dalam bidang jasa transportasi, khususnya transportasi laut.

2. Bagi Perusahaan

Dalam penelitian ini memiliki manfaat bagi perusahaan kapal. Dengan mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, penelitian ini akan memberikan informasi yang mendalam kepada perusahaan. Informasi ini akan memungkinkan perusahaan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, harga, keamanan, dan kualitas informasi yang mereka berikan kepada penumpang. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa kepuasan penumpang tetap terjaga dan bahkan ditingkatkan.

### 3. Bagi Almamater

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah informasi yang bermanfaat untuk almamater. Khususnya, penelitian ini akan membantu almamater dalam memahami fenomena yang terjadi di KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar. Informasi ini akan berfokus pada bagaimana meningkatkan kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan pada almamater.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah sangat penting dalam penelitian ini untuk menghindari kesalahan interpretasi yang menyimpang dari judul penelitian. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Responden dalam penelitian ini:

Penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar yang telah menggunakan kapal minimal dua kali

##### 2. Periode Penelitian ini:

Dilakukan dari bulan Maret-Mei tahun 2024

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian ini bertujuan untuk menjadi bahan pertimbangan kenyataan yang ada dengan penelitian yang sebelumnya. Pada bagian ini penulis telah mencantumkan hasil dari penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi, Tarif Dan Keamanan ( $X_4$ ) Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Angkutan Transportasi Laut (Studi Kasus Pada Km. Lawit Rute Semarang-Pontianak)**

Eki, M.Z. (2022). Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan pembelian tiket melalui aplikasi, tarif, dan keamanan terhadap keputusan penumpang KM. Rawit jalur Semarang-Pontianak. Sampel penelitian terdiri dari 95 penumpang KM yang disurvei. Lawit menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas atau kuota sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan menggunakan software Statistical Package For Social Science (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kemudahan pembelian tiket melalui aplikasi, tarif dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan penumpang.

2. **Pengaruh Promosi, Fasilitas ( $X_2$ ) Serta Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya**

Muhammad Rico Rovino (2022). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan sampel sebanyak responden. Menggunakan metode Analisis Regresi Berganda. Kesimpulan penelitian yaitu: Promosi, fasilitas serta kualitas pelayanan jasa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Promosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. **Pengaruh Harga Tiket ( $X_3$ ) dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya**

Shilsilia Latue, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad (2022). Tujuan Penelitian ini mengkaji pengaruh harga tiket dan pelayanan terhadap keputusan penggunaan kapal penumpang di PT. Cabang Pelayaran Nasional Indonesia Surabaya, objek penelitian ini adalah PT. Pelni Cabang Surabaya. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang kapal Pelni. Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus iterasi adalah 116 orang dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa harga tiket secara parsial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan kapal penumpang PT. Pelni. pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan kapal penumpang PT. Pelni. harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan kapal penumpang PT. Pelni.

4. **Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) Keamanan ( $X_4$ )**

**Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahada Oesman Ketapang**

Audina, F. N. (2022). Penelitian ini bermaksud mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas keamanan terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang. Metode kuantitatif merupakan metode yang diterapkan pada penelitian ini. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pengguna jasa atau penumpang di UPBU Rahadi Oesman Ketapang tahun 2020 yang berjumlah 138.719 dan sampel sebanyak 100 responden. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder berupa dokumentasi dan data primer yang diperoleh langsung melalui kuesioner. Hasil analisis data uji T diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan fasilitas keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Analisis data uji F diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di UPBU Rahadi Oesman Ketapang.

**5. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Semarang Melalui Keputusan Penggunaan (Studi pada KM. Egon Semarang-Kumai)**

Ardianti, N. (2022). Meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan keputusan penggunaan penumpang KM. Egon Pelni Semarang-Kumai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dan keputusan penggunaan, sementara harga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kedua variabel tersebut. Selain itu, keputusan penggunaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui keputusan penggunaan.

**6. Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_5$ ), keamanan ( $X_4$ ) dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat beli ulang**

Yusuf Ilham, (2020). Indonesia mendorong munculnya ISP lainnya seperti Biznet Home Internet, First Media, Indihome, Indosat Ooredoo GIG, MNC Play Media, MyRepublic, dan Oxygen. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas jaringan, layanan, informasi, keamanan, dan privasi penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, informasi, keamanan, dan privasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Namun, kualitas jaringan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang.

**7. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>) Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet )**

Tiara, S. A. (2020). Menekankan pentingnya transportasi laut dan pelabuhan di Indonesia, sebuah negara kepulauan dengan wilayah yang sebagian besar terdiri dari perairan dan lautan. Transportasi laut memainkan peran kunci dalam mendukung ekonomi, khususnya bagi pedagang yang mendistribusikan barang baik dalam maupun luar negeri. Meski ada berbagai jenis transportasi lainnya, transportasi laut, seperti kapal, sering dipilih karena efektivitas dan efisiensinya, serta kapasitas angkut yang lebih besar. Pelabuhan, sebagai tempat bersandarnya kapal dan penghubung antara transportasi laut dan darat, memiliki peran yang sangat penting. Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008, pelabuhan adalah tempat yang digunakan untuk berbagai aktivitas, termasuk naik-turun penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan antar moda transportasi. Pelabuhan juga menjadi pusat aktivitas ekonomi dan perdagangan, dengan berbagai badan usaha yang terkait dengan pelayanan jasa kepelabuhan.

**8. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>3</sub>), Dan Fasilitas (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang KM. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines)**

Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Kapal Penumpang KM. Rute napoleon Kendari-Wanci (Studi Kasus PT. Aksar Saputra Lines) secara parsial maupun simultan. Populasi dan sampel adalah seluruh penumpang KM kelas ekonomi. Napoleon yang berjumlah 96 penumpang. Pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data dalam penelitian menggunakan SPSS versi 16. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling yaitu purposive sampling.

9. **Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>) Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin)**

Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna Inaportnet yang terdaftar di Kantor Pelabuhan Kelas Satu dan Otoritas Pelabuhan Banjarmasin. Variabel independennya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah 150 karyawan dari 241 perusahaan pengguna Inaportnet. Data dikumpulkan dari keluaran kuesioner yang diberikan kepada responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 150 karyawan. Penelitian ini memberikan bukti empiris

bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan

**10. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.**

Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Dengan menggunakan teknik regresi linear sederhana, penelitian ini menemukan bahwa 62,4% kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Dari Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Eki, M. Z. (2022).	a. Metode kuantitatif b. Variabel independen: $X_1$ Kualitas Pelayanan $X_4$ Keamanan c. Analisis regresi linear berganda	a. Objek Penelitian b. Tahun Penelitian c. Variabel Dependen: Keputusan Penumpang (Y) d. Jumlah sampel sebanyak 95 responden,
2.	Muhammad Rico Rovino 2022.	a. Metode kuantitatif b. Metode kuantitatif c. Variabel independen: $X_1$ Kualitas pelayanan $X_2$ Fasilitas d. Variabel dependen: Kepuasan penumpang Analisis regresi linear berganda	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian
3.	Shilsilia Latue, Ekka	a. Metode kuantitatif b. Variabel independen:	a. Objek penelitian b. Periode tahun

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
	Pujo Ariesanto Akhmad 2022.	X <sub>3</sub> Harga c. Analisis regresi linear berganda	penelitian c. Variabel dependen: Keputusan pengguna kapal (Y) d. Jumlah sampel penelitian sebelumnya sebanyak 116
4.	Audina, F. N. (2022).	a. Metode kuantitatif b. Variabel independen: X <sub>1</sub> Kualitas pelayanan X <sub>2</sub> Harga c. Variabel dependen: kepuasan pengguna (Y) d. Analisis regresi linear berganda	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian c. Jumlah sampel 100 responden, dalam penelitian ini sebanyak 60 sampel
5.	Ardianti, N.(2022).	a. Metode kuantitatif b. Variabel Independen: (X <sub>1</sub> ) Kualitas pelayanan (X <sub>3</sub> ) harga c. Variabel Dependen: (Y) kepuasan penumpang d. Analisis regresi linear berganda	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian c. Metode Intervening
6.	Yusuf Ilham, (2020).	a. Metode kuantitatif b. Variabel Independen: X <sub>1</sub> Kualitas Pelayanan X <sub>4</sub> Keamanan X <sub>5</sub> Kualitas informasi c. Variabel dependen: kepuasan pelanggan. d. Regresi linear berganda	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian c. Jumlah responden sebanyak 215 responden. Menggunakan analisis <i>structural equation modeling (SEM)</i>
7.	Tiara, S. A. (2020).	a. Metode kuantitatif b. Variabel Independen: (X <sub>5</sub> ) kualitas Informasi Analisis regresi linear berganda.	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian
8.	Amina Rahmawati, Rois Arifin,	a. Metode kuantitatif b. Variabel independen: X <sub>1</sub> Kualitas	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
	M Hufron (2019).	Pelayanan X <sub>2</sub> Fasilitas X <sub>3</sub> harga c. Variabel dependen: Kepuasan penumpang d. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling	c. Sampel dalam penelitian sebelumnya menggunakan 96 sampel. d. Analisis data penelitian terdahulu menggunakan SPPSS Versi 16
9.	Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019)..	a. Metode kuantitatif b. Variabel independen: X <sub>1</sub> kualitas informasi c. Analisis regresi linear berganda d. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling	a. Objek Penelitian b. Periode Tahun Penelitian c. Jumlah sampel penelitian sebelumnya sebanyak 150 responden, penelitian ini sebanyak 60 sampel
10.	Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019).	a. Metode kuantitatif b. Variabel Independen: (X <sub>1</sub> ) kualitas pelayanan c. Variabel Dependen: (Y) kepuasan Penumpang	a. Objek penelitian b. Periode tahun penelitian c. Penelitian terdahulu menggunakan teknik regresi linear sederhana.

Sumber : Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019). Tiara, S. A. (2020). Yulita Tutoq Prodi Manajemen, 2021 Ardianti, N. (2022). Audina, F. N. (2022). Shilsilia Latue, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad 2022 Muhammad Rico Rovino 2022. Eki, M. Z. (2022). Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019).

Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut.

- a. Persamaannya dalam penelitian dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan beberapa variabel yang sama, seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga, keamanan, sistem informasi, dan kepuasan penumpang sebagai variabel bebas dan terikat.

- b. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pertama, tahun penelitian ini dilakukan pada tahun 2024, sedangkan penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2019, 2020, 2021, dan 2022. Kedua Objek penelitian ini dilakukan di KM Dharma Kartika dengan rute Kalianget-Raas-Jangkar. Sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di berbagai objek penelitian, seperti PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, KM. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines), Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin), Kapal Pelni di Kota Batam, Kapal PT. Pelni Semarang Melalui Keputusan Penggunaan (Studi pada KM. Egon Semarang-Kumai), UPBU Rahada Oesman Ketapang, PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya, Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, Transportasi Laut (Studi Kasus Pada Km. Lawit Rute Semarang-Pontianak), Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet). Ketiga dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 responden, sedangkan dalam penelitian sebelumnya menggunakan sebanyak 96,100,116,95,150, responden. Keempat dalam penelitian ini menggunakan analisis data menggunakan SPSS versi 20, sedangkan dalam penelitian sebelumnya menggunakan SPSS versi 16,26.
- c. Kelebihan dari penelitian ini adalah penggunaan 6 variabel yang mencakup variabel penelitian terdahulu. Dengan demikian, sehingga penelitian ini dapat memberikan hasil yang lebih maksimal dan informasi yang lebih lengkap.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Manajemen Pemasaran**

#### **2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran menurut Sufyan Assauri (2013:12) adalah kegiatan menganalisis, merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan sebuah program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun dan mempertahankan keuntungan dari pertukaran melalui pasar sasaran dalam mencapai tujuan organisasi dalam perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

Manajemen pemasaran menurut Tjiptono (2011:2) adalah suatu sistem aktivasi bisnis total yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, dan mendistribusikan suatu produk, jasa, dan gagasan yang mampu memuaskan yang diinginkan pasar sasaran untuk mencapai tujuan organisasi..

#### **2.2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran**

Menurut Terry dalam H Abdul Manaf (2016:86), fungsi sederhana dari manajemen pemasaran adalah *POAC* (*Planning, Organizing Actuating, Controlling*).

1. Perencanaan atau *planning*. Misalnya dalam melakukan pemasaran produk pada suatu perusahaan, maka perlu adanya pemberian pelayanan terlebih dahulu. Perencanaan ini dibuat berdasarkan data-data yang ada di titik perusahaan, misalnya perencanaan wilayah pemasaran, perencanaan harga,
2. *Playlist* strategi yang akan digunakan. dalam memasuki pasar, teknik promosi yang akan digunakan dan sebagainya.
3. Organisasi atau *organizing*. Suatu organisasi yang terstruktur dengan jelas

dan efisien, sehingga diketahui dengan jelas siapa yang bertanggung jawab, kepada siapa harus bertanggung jawab, bagaimana cara melakukan koordinasi dalam titik perusahaan maka disini dibutuhkan adanya struktur yang jelas, agar ini tidak terjadi pergeseran tanggung jawab jika terjadi penyimpangan dalam pekerjaan.

4. Aksi atau *Actuating*. Sebagai fungsi yang ketiga yaitu melaksanakan titik kerja, cara kerja, kemana harus pergi, kapan, dan sebagainya. Untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugasnya, pekerja perlu diberikan insentif yang jelas, seperti gaji, honorarium, uang lelah, uang komisi penjualan, dan sebagainya.
5. Pengendalian atau *Controlling*. Fungsi terakhir adalah perlunya pengendalian terhadap setiap pekerjaan yang dilakukan oleh titik kendali yang harus dilakukan sesedikit mungkin agar tidak terjadi kesalahan yang berkepanjangan. Apabila terjadi penyimpangan terhadap rencana yang telah ditetapkan maka pencegahan perlu ditinggalkan.

### **2.2.1.3 Tujuan Pemasaran**

Dilakukannya manajemen pemasaran karena memiliki beberapa tujuan.

Berikut adalah tujuan-tujuan dari manajemen pemasaran.

- Persentase biaya promosi
- Tingkat penjualan salesperson
- Indeks kepuasan konsumen
- Rasio konsumen dan total salesperson
- Rasio produktivitas volume penjualan

### **2.2.2 Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang harus dimiliki oleh para wirausahawan, baik yang baru merintis usaha maupun yang sudah bertahun-tahun berkecimpung di dunia usaha. Menurut Kotler dan Keller (2009:83), kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan diberikan baik dan memuaskan. Kepuasan pelanggan yang terbentuk dapat mendorong konsumen dalam melakukan pembelian kembali dan berharap dapat menjadi pelanggan yang setia.

Menurut Harfika dan Abdullah (2017:48), ada lima indikator dari kualitas pelayanan, diantaranya:

- *Tangible* atau bukti fisik
- *Reliability* atau keandalan
- *Responsiveness* atau daya tanggap
- *Assurance* atau jaminan
- *Empathy* atau empati

### **2.2.3 Fasilitas**

#### **2.2.3.1 Pengertian Fasilitas**

Fasilitas menurut Zakiah dan Gelar (2012:230) adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan usaha dan memperlancar pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Lupiyoadi (2011:150) Fasilitas adalah komponen individu dari

suatu penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas modal pelayanan.

Fasilitas, yaitu segala sesuatu yang mempermudah dan memperlancar pelaksanaan sebuah usaha, baik berupa benda maupun jasa (Suryo Subroto, 2011:22). Pengertian fasilitas menurut Kotler (2001:346) adalah segala sesuatu yang memudahkan suatu produk untuk dipasarkan.

### **2.2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas**

Menurut Nirwana (2014:47), ada beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu pelayanan, antara lain:

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung

Fasilitas Peralatan Penunjang juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada konsumen penggunaanya yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang tertentu. Dengan kata lain, pada perusahaan jasa, fasilitas yang diberikan merupakan sarana yang dapat menunjang pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

Menurut Relitania (2017:21), indikator fasilitas ada empat bagian, yaitu:

- Ruang *Lobby* yang nyaman
- Fasilitas *Waiting room* yang nyaman
- Tersedianya tempat parkir yang memadai
- Sarana pendukung lainnya

## **2.2.4 Harga**

### **2.2.4.1 Pengertian Harga**

Harga menurut Busu Swastha (2010:147) adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk jika memungkinkan) yang diperlukan untuk mendapatkan suatu kombinasi barang dan jasa.

Harga menurut Kotler dan Armstrong (2012:345) harga dapat diartikan secara sempit sebagai jumlah uang yang diberikan untuk suatu produk atau jasa. Definisi harga secara luas adalah jumlah nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat memiliki dan menggunakan suatu produk atau jasa yang memungkinkan perusahaan memperoleh keuntungan yang wajar dengan membayar nilai pelanggan.

### **2.2.4.2 Fungsi harga**

Harga memiliki beberapa fungsi diantaranya:

1. Acuan nilai jual suatu barang
2. Penentu keuntungan bagi penjual
3. Menentukan daya beli konsumen dalam pengambilan keputusan

Ada 4 indikator yang mencirikan harga menurut Kotler dan Armstrong (2012:278) yaitu:

- Keterjangkauan harga yaitu produsen/penjual menetapkan harga sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk yaitu penetapan harga yang ditawarkan oleh produsen/penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang diterima oleh konsumen

- Daya saing harga, yaitu penawaran harga yang dilakukan oleh produsen/penjual berbeda dengan penawaran harga pesaing/produsen lain pada jenis produk yang sama
- Kesesuaian harga dengan manfaat yaitu penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/penjual sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen

### **2.2.5 Keamanan**

Menurut Ali dan Bharadwaj dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino (2021:244) keamanan merupakan suatu perlindungan terhadap konsumen di saat menggunakan pelayanan jasa karenanya memberikan rasa nyaman dan pelanggan terhindar dari masalah yang tidak diharapkan.

Sedangkan Menurut Joewono, (2006) dalam Raudatul dkk. (2021:15) Keamanan di dalam sebuah bisnis transportasi sangat berperan penting, konsumen merasa sangat berharap keamanan diri mereka terjamin selama menggunakan jasa transportasi. Keamanan yang perlu diutamakan adalah keamanan dari kejahatan, keamanan dari kecelakaan.

Menurut *International Maritime Organization* (IMO), terdapat beberapa indikator keamanan dalam transportasi laut. Indikator-indikator keamanan dalam transportasi laut yang ditetapkan oleh IMO mencakup:

- Berbagai aspek seperti pelaksanaan peraturan keselamatan,
- Pengawasan kapal
- Pelatihan awak kapal
- Dan kesiapan peralatan keselamatan

## 2.2.6 Kualitas Informasi

### 2.2.6.1 Pengertian Kualitas Informasi

Menurut Liu dan Arnet (2000) dalam Suharno (2016:419) kualitas informasi adalah tingkat *relevan*, tepat waktu, aman dan disajikan dengan desain informasi yang baik pada sebuah website. Informasi dengan kualitas terbaik dapat disediakan oleh internet apabila dapat diperoleh dengan mudah (tidak sulit dicari), terorganisir (tertib), dan tersedia dalam jumlah banyak, Istianingsih dan Wijanto (2008) dalam Suharno (2016:419).

Selain itu, kualitas informasi dapat dilihat dari potensi dalam menghasilkan informasi yang tak terbatas baik di dalam maupun di luar organisasi Barnes dan Vidgen, (2003) dalam Suharno, (2016: 419). DeLone dan McLean (dalam Suharno, 2016:419) menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Menurut Burch dan Grudnitski (1989) dalam Abdul Kadir (2005:546) menyatakan bahwa Kualitas informasi ditentukan oleh 3 indikator diantaranya:

- Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakaiannya
- Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan
- Akurat: informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya

### 2.2.7 Kepuasan Penumpang

Menurut Oliver (2019) dalam Roy et al., (2023: 227), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan bisa diukur melalui selisih dengan kinerja yang dirasakannya dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, konsumen merasa kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen merasa puas, dan jika kinerja sudah melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas.

Kotler dan Keller (2009:138) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang seseorang sudah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Menurut Kotler (2017) dalam Ahmad Zikri dkk. (2022: 3) ada 4 metode pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya:

1. *Grievance and suggestion system* (sistem keluhan dan saran)
2. *Patron delight surveys* (survey kepuasan pelanggan)
3. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)
4. *Lost purchaser analysis* (analisa pelanggan yang lari)

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) ada 4 Indikator kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

- Pembelian kembali
- Kinerja produk
- Kebutuhan
- Harapan



Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H1:** Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

## **2. Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Fasilitas merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2005: 75).

Hasil penelitian dari Audina, F. N. (2022), Muhammad Rico Rovino (2022). Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

**H2:** Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

## **3. Harga ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Harga dapat diartikan sebagai sejumlah uang yang harus dipersiapkan seseorang untuk membeli atau memesan suatu produk yang

diperlukan atau diinginkannya Oka A. Yoeti, 2003: 249. Harga kapal adalah biaya angkut penumpang (Darmardjati, 2001:45).

Hasil penelitian dari Ardianti, N. (2022), Shilsilia Latue, Ekka Pujo Ariyanto Akhmad (2022), Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Penumpang. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H3:** Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Harga terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget -Raas-Jangkar.

#### **4. Keamanan (X<sub>4</sub>) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Ali dan Bharadwaj (dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino, 2021:244) menyatakan bahwa keamanan adalah upaya perlindungan yang diberikan kepada konsumen saat menggunakan jasa, dengan tujuan memberikan rasa aman dan mencegah terjadinya gangguan yang tidak diinginkan.

Hasil penelitian dari Ilham, (2020), Audina, F. N. (2022), Eki, M.Z. (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara keamanan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H4:** Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Keamanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

## **5. Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Menurut Tata Sutabri (2012:22), sistem informasi mengacu pada segala sesuatu yang terkait dengan data mentah, data yang telah diorganisir, kapasitas saluran komunikasi, dan elemen lainnya. Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi, sehingga peran dan pentingnya informasi sangat krusial dalam sebuah organisasi. Sebuah sistem yang kekurangan informasi akan mengalami penurunan kinerja dan pada akhirnya dapat berakhir.

Hasil penelitian dari Tiara, S. A. (2020), Yusuf Ilham (2020), Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan Penumpang. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H5:** Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

## **6. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas (X<sub>2</sub>), Harga (X<sub>3</sub>), Keamanan (X<sub>4</sub>) Dan Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, harga, keamanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H6:** Diduga bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan kualitas Informasi terhadap Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Objek penelitian

KM Dharma Kartika merupakan kapal milik PT. Dharma Dwipa Utama (PT. DDU) yang merupakan anak dari PT Dharma lautan utama (DLU) yang didirikan di Surabaya pada tahun 1976 oleh bapak H. Soekarno yang beroperasi tujuan Kalianget-Raas-Jangkar. Dirikan KM Dharma Kartika merupakan sarana transportasi laut yang disediakan pemerintah untuk masyarakat Indonesia.



Gambar 3.1 Logo PT DDU

PT. DDU cabang Surabaya memiliki tujuan untuk memudahkan penduduk Indonesia untuk melakukan perpindahan antar pulau. Hal ini penting Indonesia sebagai negara kepulauan dengan banyak pulau, dan sebagian pendapatan negara berasal dari sektor pelabuhan. Oleh karena itu, PT. DDU cabang Surabaya bekerja keras untuk terus berinovasi guna meningkatkan minat penumpang dalam menggunakan jasa transportasi laut, dengan menggunakan KM Dharma Kartika.



KMP. DHARMA KARTIKA  
KALIANGET - RAAS - JANGKAR

Gambar 3.2 Objek penelitian  
Sumber: PT Dharma Dwipa Utama (DDU)



Gambar 3.3 Sumber: PT Dharma Dwipa Utama (DDU) Armada pelayaran keperintisan

Tabel 3.1 Jadwal KM Dharma Kartika Rute Kalianget -Raas-Jangkar

Pelabuhan Asal			Pelabuhan Asal		Pelabuhan Tujuan	
Pelabuhan	Berangkat	Tiba	Pelabuhan	Berangkat	Tiba	Pelabuhan
Kalianget	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Jangkar
Jangkar	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Kalianget
Kalianget	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Jangkar
Jangkar	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Kalianget
Kalianget	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Jangkar
Jangkar	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Kalianget
Kalianget	08.00	13.00	Raas	14.00	19.00	Jangkar

Sumber: Kantor cabang Kalianget

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jumlah kapasitas penumpang KM Dharma Kartika tahun 2024 menurut data PT Dharma Dwipa Utama mencapai 212 penumpang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

### 3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel merupakan suatu bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, adalah suatu sistem pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi semua unsur atau anggota dari populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Roscoe*. Menurut buku yaitu *Research Methods For Business* di dalam Sugiyono (2016:164), rumus *Roscoe* mempunyai beberapa syarat mengenai besarnya sampel untuk penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Besar sampel yang sesuai dalam penelitian ini adalah antara 30 hingga 500.
- b. Jika sampel dibagi menjadi beberapa kategori (misalnya laki-laki dan perempuan, dan sebagainya), maka jumlah anggota sampel pada setiap kategori paling sedikit 30.
- c. Jika penelitiannya ingin melakukan analisis multivariat, maka jumlah anggota sampel minimal harus 10 kali lipat dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya terdapat 5 variabel penelitian (4 variabel bebas dan 1 variabel terikat), maka jumlah anggota sampel adalah  $10 \times 5 = 50$ .
- d. Untuk penelitian eksperimen sederhana, jika digunakan kontrol eksperimen ketat, jumlah anggota sampel antara 10 dan 20.

Rumus *Roscoe*:

Keterangan:

$$R = n \times <10$$

R = Ukuran Sampel yang layak

n = Variabel

<10 = Dikalikan paling kecil 10

Dari keterangan diatas, maka kalkulasi dapat dilakukan sebagai berikut:

$$R = 6 \times 10 = 60$$

Hasil perhitungan sampel setelah hasil pembulatan, diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Usia minimal 18 tahun
- b. Penumpang yang menggunakan KM Dharma Kartika minimal dua kali
- c. Penumpang kapal KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar

### **3.3 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu mengacu pada kategori penelitian yang berlandaskan filsafat *positivisme*. Menurut Sugiyono (2017:147), penelitian kuantitatif digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, dengan cara pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data kuantitatif atau statistik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dari fenomena yang diteliti.

### **3.4 Jenis Data dan sumber data**

#### **3.4.1 Jenis data**

Penelitian ini menggunakan data deskriptif kuantitatif. Dimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menjadi salah satu tujuan yang dilakukan. Dari data yang diperoleh peneliti ingin menunjukkan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, harga, keamanan dan sistem informasi.

### **3.4.2 Sumber Data**

Penelitian ini, terdapat dua sumber data yang dapat diidentifikasi, yakni:

#### **3.4.2.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer adalah sumber data yang langsung menyediakan data untuk pengumpulan data. Data dikumpulkan oleh peneliti sendiri langsung dari sumber pertama atau tanpa objek penelitian yang dilakukan.

#### **3.4.2.2 Data Sekunder**

Menurut Sugiyono dalam (2016:54) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak diterima secara langsung dengan pengumpulan data, bisa melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang dibutuhkan.

### **3.5 Identifikasi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:38) Variabel penelitian merupakan segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

#### **3.5.1 Variabel bebas (Independen variabel)**

Menurut Sugiyono (2012:4) Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel independen. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau munculnya variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini digunakan 5 variabel independen yaitu :

Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) Kualitas Informasi (X5).

### 3.5.2 Variabel Terikat (Dependen variabel)

Menurut Sugiyono (2018:12) Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau berakibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang yang diberi notasi (Y).

### 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Menurut Kotler (2009:83), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dianggap baik dan memuaskan.	Indikator kualitas pelayanan Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017:48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i> (bukti fisik)</li> <li>• <i>Reliability</i> (keandalan)</li> <li>• <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>• <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>• <i>Empathy</i> (empati)</li> </ul>
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Zakiah dan Derajat (2012:230) mendefinisikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan. Sementara itu, Lupiyoadi (2011:150) menyatakan bahwa fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang dapat ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas modal jasa.	Indikator fasilitas menurut Relitania (2017:21) ada empat bagian indikator fasilitas yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang Lobby yang nyaman, bersih dan rapi untuk dipakai</li> <li>• Fasilitas <i>Waiting room</i> yang nyaman</li> <li>• Tersedianya tempat parkir yang memadai</li> <li>• Sarana pendukung lainnya</li> </ul>

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
Harga (X <sub>3</sub> )	Kotler dan Amstrong (2012:345) mendefinisikan harga secara sempit sebagai jumlah uang yang dibayarkan untuk suatu produk atau jasa	Ada 4 indikator yang mencirikan harga menurut Kotler dan Amstrong (2012:278) yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterjangkauan harga</li> <li>• Kesesuaian harga dengan fasilitas</li> <li>• Daya saing harga</li> <li>• Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ul>
<b>Keamanan (X<sub>4</sub>)</b>	Menurut Joewono (dalam Aslamia Rosa dkk, 2017:166), keamanan memiliki peran yang sangat penting dalam bisnis transportasi, dan konsumen berharap agar keamanan mereka terjamin saat menggunakan jasa transportasi	Menurut International Maritime Organization (IMO), terdapat beberapa indikator keamanan dalam transportasi laut yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berbagai aspek seperti pelaksanaan peraturan keselamatan</li> <li>• Pengawasan kapal</li> <li>• Pelatihan awak kapal</li> <li>• Persiapan peralatan keselamatan</li> </ul>
<b>Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>)</b>	Sungkono dan Eka (2007:13) menjelaskan bahwa informasi adalah kumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian dalam organisasi atau lingkungan fisik perusahaan. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia	Menurut Burch dan Grudnitski (1989) dalam Abdul Kadir (2005:546) menyatakan bahwa: Kualitas informasi ditentukan oleh 3 indikator, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevansi</li> <li>• Tepat waktu</li> <li>• Akurasi</li> </ul>
<b>Kepuasan penumpang (Y)</b>	Kotler dan Keller (2009:138) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang mereka persepsikan dengan harapan yang dimiliki.	kepuasan pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2009:138) adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelian kembali</li> <li>• Kinerja produk</li> <li>• Kebutuhan</li> <li>• Harapan</li> </ul>

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Menurut Widagdo, S, dkk (2021:110:111) dalam penulisan penelitian, pengumpulan data berisi penjelasan cara penggunaan instrumen, baik instrumen

yang digunakan dengan cara observasi, eksperimen, wawancara, angket atau kuesioner. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **3.7.1 Observasi**

Observasi dilakukan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), harga (X3), keamanan (X4) dan kualitas informasi (X5) terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika (Y).

### **3.7.2 Wawancara**

Teknik pengumpulan data yang digunakan lewat percakapan dengan peneliti terhadap responden dengan tatap muka atau *face to face*. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan responden yang merupakan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

### **3.7.3 Kuesioner/Angket**

Menurut Sugiyono (2017:142) angket adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang KM Dharma Kartika dengan rute Kalianget-Raas-Jangkar dengan kriteria yang sudah ditentukan. Untuk mengukur persepsi responden dari penelitian ini digunakan skala likert.

Dimana menurut Sugiyono (2017:93) skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat dan sikap seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dalam skala likert, variabel-variabel yang ingin diukur diuraikan menjadi variabel-variabel indikator. Indikator-indikator tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun berbagai instrumen

yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dimana setiap jawaban responden akan diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.3  
Ketentuan Instrumen Pengukuran Penelitian

No	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan dilakukan secara *online* dan *offline* kepada responden.

### 3.7.4 Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data menggunakan kajian teori dan referensi lain yang terkait dalam penelitian. Studi literatur dalam penelitian ini meliputi membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan materi yang terkandung dalam penelitian ini seperti buku, jurnal, internet.

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Uji Instrumen

#### 3.8.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2010:121) Uji Validitas merupakan penentuan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Dengan formulasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)} \cdot \sqrt{(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum y$  = Jumlah skor total

$n$  = Banyaknya responden

Dasar pengambilan keputusan dari uji validitas menurut Sugiyono (2010:126), yaitu :

1. Jika nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid
2. Jika nilai  $R_{hitung} < R_{tabel}$  dan bernilai negatif, maka variabel tersebut tidak valid

### 3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat konsistensi relatif hasil pengukuran apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih (Sugiyono, 2014:176). Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat menghasilkan hasil yang relatif sama jika pengukuran dilakukan kembali pada subjek yang sama. Rumus yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen adalah *Cronbach's Alpha*, dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

$a$  = Koefisien reliabilitas

$k$  = Jumlah variabel bebas dalam persamaan

$r$  = Koefisien rata-rata korelasi antar variabel

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach Alpha*  $> 0,6$ .

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji normalitas sebaran data. Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal (Muhammad Firdaus, 2019:211). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada program SPSS versi 20.

Menurut Santoso (2012:293), dasar pengambilan keputusan didasarkan pada nilai probabilitas. Jika probabilitas lebih dari 0,05 maka distribusi model regresi dikatakan normal, sedangkan jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka distribusi model regresi dapat dikatakan tidak normal. Dan apabila data berdistribusi normal maka dapat dilakukan penelitian.

#### 3.8.2.2 Uji Multikolinearitas

Muhammad Firdaus (2019:236) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat pelanggaran terhadap asumsi klasik multikolinearitas yang mengacu pada adanya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Metode yang digunakan untuk menguji multikolinearitas adalah dengan memeriksa nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika  $VIF > 10$  atau  $Tolerance < 0,10$  maka terjadi multikolinearitas
- Jika  $VIF < 10$  atau  $Tolerance > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas

### 3.8.2.3 Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) pengujian heteroskedastisitas adalah bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan varian dan residual antar variabel independen dalam model. Model yang baik adalah yang memiliki hubungan heteroskedastisitas, artinya tidak terdapat perbedaan varian dan residual antar variabel independen. Untuk menguji adanya heteroskedastisitas, peneliti dapat menggunakan uji Glejser. Pengambilan keputusan mengenai pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan sebagai berikut:

- Jika signifikansi  $< 0.05$  maka ada heteroskedastisitas.
- Jika signifikansi  $> 0.05$  maka tidak ada heteroskedastisitas

### 3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode regresi linier yang digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh lebih dari dua variabel independen (Suhardi dan Purwanto, 2004: 508).

Ghazali (2011:223) menjelaskan analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

- |    |   |   |
|----|---|---|
| Y  | = | Dependen variabel (Kepuasan Penumpang)      |
| a  | = | Konstanta                                   |
| X1 | = | Independent variabel 1 (Kualitas Pelayanan) |
| X2 | = | Independent variabel 2 (Fasilitas)          |
| X3 | = | Independent variabel 3 (Harga )             |

- X4 = Independent variabel 4 (Keamanan)  
 X5 = Independent variabel 5 (Kualitas Informasi)  
 b1-6 = Koefisien regresi variabel  
 E = Error

### 3.8.4 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Ghozali (2016:95) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan sebagai ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu. Nilai R<sup>2</sup> yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, jika nilai R<sup>2</sup> mendekati satu, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel tersebut.

### 3.8.5 Uji Hipotesis

#### 3.8.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel penjelas/independen secara individual terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan variabel independen lainnya konstan (Ghozali, 2014:23). Menurut Ghozali (2014:23), untuk menarik kesimpulan hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan besarnya nilai t-hitung dan t-tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

- Jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$  , dan  $sig > 0,05$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

#### **5.8.5.2 Uji F (Uji Simultan)**

Uji simultan (uji F) dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Tingkat yang digunakan adalah 0,5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen atau sebaliknya (Ghozali, 2016:19). Ketentuan uji F adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016:19).

- Jika nilai signifikan  $F_{hitung} <$  dari  $F_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat
- Jika nilai signifikan  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Objek Penelitian**

KM Dharma Kartika merupakan kapal milik PT. Dharma Dwipa Utama (PT. DDU) yang didirikan di Surabaya pada tahun 1976 oleh bapak H. Soekarno yang beroperasi tujuan Kalianget-Raas-Jangkar. Dirikan KM Dharma Kartika merupakan sarana transportasi laut yang disediakan pemerintah untuk masyarakat Indonesia.

PT. DDU cabang Surabaya memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan perpindahan antar pulau. Hal ini penting mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan dengan banyak pulau, dan sebagian pendapatan negara berasal dari sektor pelabuhan. Oleh karena itu, PT. DDU cabang Surabaya bekerja keras untuk terus berinovasi guna meningkatkan minat penumpang dalam menggunakan jasa transportasi laut, dengan menggunakan KM Dharma Kartika.

##### **4.1.2 Pemilihan Sampel Penelitian**

Responden dalam penelitian ini merupakan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar yang telah menggunakan kapal minimal dua kali. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan, sehingga penelitian ini menggunakan 60 responden sebagai penelitian. Responden yang dipilih adalah responden yang telah memenuhi kriteria penelitian ini.

### 4.1.3 Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner responden. Terdapat beberapa karakteristik responden yang dijadikan sampel di penelitian ini yang dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu dari jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Hasil pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### 4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini susunan data responden berdasarkan usia:

Tabel 4.1  
Jumlah Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	persentase
1	18-22 tahun	35	58,3%
2	23-27 tahun	15	25,0%
3	28-32 tahun	2	3,3%
4	33-27 tahun	6	10,0%
5	>38 tahun	2	3,3%
Jumlah		60 Orang	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, usia responden berumur 18-22 tahun berjumlah 35 responden dan responden terendah berumur 28-32 tahun sebanyak 2 orang dan berumur >13 tahun sebanyak 2 orang. Dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berusia 18-22 tahun.

#### 4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini susunan data responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2  
Jumlah Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	persentase
1	Laki-laki	35	58,3%
2	Perempuan	25	41,7%
Jumlah		60 Orang	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas terdapat 35 responden laki-laki dan 25 responden perempuan. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah responden perempuan..

#### 4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berikut ini susunan data responden berdasarkan status pekerjaan:

Tabel 4.3  
Jumlah karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	persentase
1	Pelajar	7	11,7%
2	Mahasiswa	33	55,0%
3	pedagang	10	16,7%
4	Karyawan Swasta	8	13,3%
5	PNS	0	0%
6	lainnya	2	3.3%
Jumlah		60 Orang	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, responden pelajar sebanyak 7 orang, mahasiswa sebanyak 33 responden, pedagang sebanyak 10 orang, pegawai swasta sebanyak 8 orang, dan lain-lain sebanyak 2 orang. Dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh status pekerjaan yaitu sebanyak 33 orang mahasiswa.

#### 4.1.3.4 Frekuensi Menggunakan KM Dharma Kartika

Berikut hasil dari frekuensi menggunakan KM Dharma Kartika:

Tabel 4.4  
Distribusi frekuensi menggunakan KM Dharma Kartika

No	Menggunakan kapal	Jumlah	persentase
1	2-5 kali	15	25,0%
2	6-9 kali	18	30,0%
3	10-13 kali	10	16,7%
4	>13	17	28,3%
Jumlah		60 Orang	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 data diatas terdapat 15 responden yang menggunakan kapal 2-5 kali, 18 responden menggunakan kapal 6-9 kali, 10 penumpang menggunakan kapal 10-13 kali dan 17 penumpang menggunakan kapal >13 kali. Dapat disimpulkan bahwa penumpang atau responden pada penelitian ini dominan menggunakan kapal Dharma Kartika sebanyak 6-9 kali.

#### 4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas gambaran data masing-masing variabel penelitian dan pengaruh 5 variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) dengan variabel dependen. yaitu Kepuasan Penumpang (Y) KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar. Berdasarkan hasil yang dilakukan terhadap 60 responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk memperoleh kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel didasarkan pada rentang skor jawaban seperti pada lampiran.

##### 4.1.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 5 pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.5

Distribusi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan (X1)

No	Pernyataan variabel	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	X1.P1	29	30	1	0	0	60
		48,3%	50,0%	1,7%	0%	0%	100%
2.	X1.P2	28	29	2	0	1	60
		46,7%	48,3%	3,3%	0%	1,7%	100%
3.	X1.P3	29	25	6	0	0	60

		48,3%	41,7%	10,0%	0%	0%	100%
4.	X1.P4	28	27	4	1	0	60
		46,7%	45,0%	6,7%	1,7%	0%	100%
5.	X1.P5	28	30	2	0	0	60
		46,7%	50,0%	3,3%	0%	0%	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 4.5 pernyataan pertama menunjukkan bahwa kapal yang bersih membuat penumpang puas di KM Dharma Kartika dengan jawaban setuju dengan persentase 50,0%. dan sangat setuju 46,7%, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mendominasi dengan 50,0% jawaban Setuju pada pernyataan tersebut.

Berdasarkan Tabel 4.5, pernyataan kedua menunjukkan bahwa keandalan atau jadwal dan pelayanan tepat waktu juga menjadi faktor penting yang membuat KM Dharma Kartika dipercaya penumpang dengan jawaban setuju dengan persentase 48,3%. dan sangat setuju 46,7%, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mendominasi dengan jawaban Setuju sebesar 48,3% pada pernyataan tersebut.

Berdasarkan Tabel 4.5 pernyataan ketiga menunjukkan bahwa pelayanan petugas yang cepat juga menjadi faktor yang membuat penumpang merasa puas dengan jawaban sangat setuju dengan persentase 48,3% dan setuju 41,7%. 0,3%

Berdasarkan Tabel 4.5 pernyataan keempat menunjukkan bahwa jaminan dari KM Dharma Kartika membuat penumpang merasa aman dan nyaman dengan jawaban sangat setuju dengan persentase 46,7% dan setuju 45,0%. 7%.

Berdasarkan Tabel 4.5, pernyataan kelima menunjukkan bahwa keramahan staf atau karyawan KM Dharma Kartika juga menjadi faktor yang dapat membuat penumpang merasa dihargai dengan jawaban setuju dengan persentase 50,0% dan

sangat setuju 46,7%. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan sebesar 50,0%.

#### 4.1.4.2 Deskripsi Variabel Fasilitas (X2)

Variabel fasilitas pada penelitian ini diukur melalui 4 pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap fasilitas dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Distribusi jawaban responden terhadap fasilitas (X2)

No	Pernyataan variabel	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	X2.P1	29	30	1	0	0	60
		48,3%	50,0%	1,7%	0%	0%	100%
2.	X2.P2	30	25	4	1	0	60
		50,0%	41,7%	6,7%	1,7%	0%	100%
3.	X2.P3	29	25	6	0	0	60
		48,3%	41,7%	10,0%	0%	0%	100%
4.	X2.P4	29	26	5	0	0	60
		48,3%	43,3%	8,3%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 pernyataan pertama menunjukkan bahwa ruang lobi dan tempat tidur yang nyaman, bersih dan rapi meningkatkan kepuasan penumpang terhadap KM Dharma Kartika. dengan jawaban setuju 50,0% dan 48,3% sangat setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mendominasi dengan 50,0% jawaban Setuju pada pernyataan tersebut.

Berdasarkan tabel 4.6 pernyataan kedua menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu yang nyaman membuat penumpang merasa nyaman sebelum berangkat. dengan jawaban sangat setuju 50,0% dan setuju 41,7%. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju terhadap pernyataan ini sebanyak 50,0%.

Berdasarkan tabel 4.6 pernyataan ketiga menunjukkan bahwa parkir kapal yang memadai memudahkan penumpang yang membawa kendaraan pribadi dengan jawaban sangat setuju 48,3% dan setuju 41,7%. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 48,3%.

Berdasarkan tabel 4.6 pernyataan keempat menunjukkan bahwa fasilitas pendukung seperti peralatan kesehatan dan keselamatan yang memadai memberikan nilai tambah bagi KM Dharma Kartika. sangat setuju 48,3% dan setuju 43,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat setuju pernyataan ini sebanyak 48,3%.

#### 4.1.4.3 Deskripsi Variabel Harga (X3)

Variabel harga pada penelitian ini diukur melalui 4 pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut.

Hasil tanggapan terhadap harga dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Distribusi jawaban responden terhadap harga (X3)

No	Pernyataan variabel	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	X3.P1	30	24	6	0	0	60
		50,0%	40,0%	10,0%	1,67%	0%	100%
2.	X3.P2	27	29	4	0	0	60
		45,0%	48,3%	6,7%	0%	0%	100%
3.	X3.P3	26	30	3	1	0	60
		43,3%	50,0%	5,0%	1,7%	0%	100%
4.	X3.P4	23	36	1	0	0	60
		38,3%	60,0%	1,7%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7 pernyataan pertama menunjukkan Harga tiket yang terjangkau dapat meningkatkan kepuasan penumpang KM Dharma Kartika.

dengan jawaban sangat setuju 50,0% dan sangat setuju 40,0%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 50,0%.

Berdasarkan tabel 4.7 pernyataan kedua menunjukkan bahwa Harga tiket yang sesuai dengan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan penumpang dengan jawaban setuju 48,3% dan sangat setuju 45,0%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 48,3%.

Berdasarkan tabel 4.7 pernyataan ketiga menunjukkan bahwa Daya saing harga tiket KM Dharma Kartika memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Dengan jawaban setuju 50,0% dan sangat setuju 43,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 50,0%.

Berdasarkan tabel 4.7 pernyataan keempat menunjukkan bahwa Kesesuaian harga tiket dengan manfaat yang diberikan meningkatkan kepuasan penumpang KM Dharma Kartika. Dengan jawaban setuju 60,0% dan sangat setuju 38,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 60,0%.

#### **4.1.4.4 Deskripsi Variabel keamanan (X4)**

Variabel keamanan pada penelitian ini diukur melalui 4 pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap keamanan dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.8  
Distribusi jawaban responden terhadap keamanan (X4)

No	Pernyataan variabel	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	X4.P1	32	27	1	0	0	60
		53,3%	45,3%	1,7%	0%	0%	100%
2.	X4.P2	33	26	1	0	0	60
		55,0%	43,3%	1,7%	0%	0%	100%
3.	X4.P3	29	28	3	0	0	60
		48,3%	46,7%	5,0%	0%	0%	100%
4.	X4.P4	29	31	0	0	0	60
		43,3%	51,7%	0%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 pernyataan pertama menunjukkan Peraturan keselamatan yang baik di KM Dharma Kartika membuat penumpang merasa aman. Dengan jawaban sangat setuju 53,3% dan setuju 45,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 53,3%.

Berdasarkan tabel 4.8 pernyataan kedua menunjukkan bahwa Pengawasan kapal yang baik mencegah terjadinya kecelakaan. Dengan jawaban sangat setuju 55,0% dan setuju 43,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 55,0%.

Berdasarkan tabel 4.8 pernyataan ketiga menunjukkan bahwa Awak kapal yang terlatih menjamin pelayanan dan keamanan penumpang. Dengan jawaban sangat setuju 48,3% dan setuju 46,7%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 48,3%

Berdasarkan tabel 4.8 pernyataan keempat menunjukkan bahwa Peralatan keselamatan yang memadai menjamin keselamatan penumpang. Dengan jawaban setuju 51,7% dan sangat setuju 43,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 51,7%

#### 4.1.4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X5)

Variabel kualitas informasi pada penelitian ini diukur melalui 3 pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kualitas informasi dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Distribusi jawaban responden terhadap kualitas informasi (X5)

No	Pernyataan variabel	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	X5.P1	24	36	0	0	0	60
		40,0%	60,0%	0%	0%	0%	100%
2.	X5.P2	29	29	2	0	0	60
		48,3%	43,3%	3,3%	0%	0%	100%
3.	X5.P3	27	30	3	0	0	60
		45,0%	50,0%	5,0%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.9 pernyataan pertama menunjukkan bahwa Informasi yang sesuai dapat membantu penumpang membuat keputusan. Dengan jawaban setuju 60,0% dan sangat setuju 40,0%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban Setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 60,0%.

Berdasarkan tabel 4.9 pernyataan kedua menunjukkan bahwa Informasi yang tepat waktu mencegah kebingungan penumpang. Dengan jawaban sangat setuju 48,3% dan setuju 43,3%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden

mendominasi dengan jawaban sangat setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 48,3%.

Berdasarkan tabel 4.9 pernyataan ketiga menunjukkan bahwa Akurasi atau ketepatan informasi dapat membangun kepercayaan penumpang. Dengan jawaban setuju 50,0% dan sangat setuju 45,0%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 50,0%.

#### 4.1.4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel kepuasan penumpang pada penelitian ini diukur melalui 4 pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kepuasan penumpang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.10  
Distribusi jawaban responden terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

No	Pernyataan variabel	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1.	Y1.P1	33	27	0	0	0	60
		55,0%	45,0%	0%	0%	0%	100%
2.	Y1.P2	29	28	3	0	0	60
		48,3%	46,7%	5,0%	0%	0%	100%
3.	Y1.P3	30	28	2	0	0	60
		50,0%	46,7%	3,3%	0%	0%	100%
4.	Y1.P4	28	30	2	0	0	60
		46,7%	50,0%	3,3%	0%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.10 pernyataan pertama menunjukkan bahwa Pembelian tiket atau penggunaan kapal kembali merupakan indikator kepuasan penumpang. Dengan jawaban sangat setuju 55,0% dan setuju 45,0%. Maka dapat disimpulkan

jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 55,0%.

Berdasarkan tabel 4.10 pernyataan kedua menunjukkan bahwa Produk dan pelayanan yang baik dari KM Dharma Kartika mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan jawaban sangat setuju 48,3% dan setuju 46,7%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 48,3%.

Berdasarkan tabel 4.10 pernyataan ketiga menunjukkan bahwa Kebutuhan penumpang yang terpenuhi menciptakan loyalitas penumpang. Dengan jawaban sangat setuju 50,0% dan setuju 46,7%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban sangat setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 50,0%.

Berdasarkan tabel 4.10 pernyataan keempat menunjukkan bahwa Harapan penumpang yang terpenuhi meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan jawaban setuju 50,0% dan sangat setuju 46,7%. Maka dapat disimpulkan jawaban responden mendominasi dengan jawaban setuju dari pernyataan tersebut sebanyak 50,0%.

## **4.2 Analisis Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Instrumen Data**

#### **4.2.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan terhadap pernyataan yang membentuk variabel penelitian yaitu Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), Harga ( $X_3$ ), Keamanan ( $X_4$ ) Kualitas informasi ( $X_5$ ). Untuk mengukur validitas digunakan korelasi

*pearson correlation*. Jika *pearson correlation* antara masing-masing pernyataan dengan skor total menghasilkan nilai korelasi. Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan tidak valid dan sebaliknya jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan valid. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari masing-masing item pernyataan pada variabel dan dimensi penelitian.

Tabel 4.11  
Hasil Analisis Uji Validitas

<b>Item Pernyataan (Kualitas Pelayanan)</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1P	0,787	0,254	0,00	Valid
X1.2P	0,793	0,254	0,00	Valid
X1.3P	0,790	0,254	0,00	Valid
X1.4P	0,785	0,254	0,00	Valid
X1.5P	0,712	0,254	0,00	Valid
<b>Item Pernyataan (Fasilitas)</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1P	0,818	0,254	0,00	Valid
X2.2P	0,791	0,254	0,00	Valid
X2.3P	0,856	0,254	0,00	Valid
X2.4P	0,815	0,254	0,00	Valid
<b>Item Pernyataan (Harga)</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
X3.1P	0,851	0,254	0,00	Valid
X3.2P	0,783	0,254	0,00	Valid
X3.3P	0,792	0,254	0,00	Valid
X3.4P	0,817	0,254	0,00	Valid
<b>Item Pernyataan (Keamanan)</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
X4.1P	0,841	0,254	0,00	Valid
X4.2P	0,826	0,254	0,00	Valid
X4.3P	0,822	0,254	0,00	Valid
X4.4P	0,839	0,254	0,00	Valid
<b>Item Pernyataan (Informasi)</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
X5.1P	0,845	0,254	0,00	Valid
X5.2P	0,943	0,254	0,00	Valid
X5.3P	0,940	0,254	0,00	Valid
<b>Item Pernyataan (Kepuasan Penumpang)</b>	<b>R<sub>hitung</sub></b>	<b>R<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
Y.1P	0,765	0,254	0,00	Valid
Y.2P	0,872	0,254	0,00	Valid
Y.3P	0,850	0,254	0,00	Valid
Y.4P	0,751	0,254	0,00	Valid

Sumber :Lampiran 7. Tahun 2024

Tabel 4.11 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan (X1) Fasilitas (X2) Harga (X3) Keamanan (X4) Kualitas Informasi (X5) dan Kepuasan Penumpang (Y) menunjukkan bahwa  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua *item* pernyataan dinyatakan valid.

#### 4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika pada penelitian menggunakan data SPSS terdapat nilai *cronbach'a Alpha*  $> 0,60$ . (Ghozali 2013: 45).

Tabel 4.12  
Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,829	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,833	0,60	Reliabel
Harga (X3)	0,822	0,60	Reliabel
Keamanan (X4)	0,850	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X5)	0,896	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,825	0,60	Reliabel

Sumber :Lampiran 7, Tahun 2024

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai setiap variabel lebih besar dari nilai kritis reliabilitas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten.

## 4.2.2 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.2.1 Uji Normalitas

Menurut Santoso (2012:293), dasar pengambilan keputusan didasarkan pada nilai probabilitas. Jika probabilitas lebih dari 0,05 maka distribusi model regresi dinyatakan normal, sedangkan jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka distribusi model regresi dapat dinyatakan tidak normal. Dan apabila data berdistribusi normal maka dapat dilakukan penelitian.

Tabel 4.13  
Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,05844034
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,119
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		,925
Asymp. Sig. (2-tailed)		,359

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil dari uji normalitas untuk *One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)* 60 sampel dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2 tailed)* sebesar 0,359 yang mana nilainya lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

### 4.2.2.2 Uji Multikolinieritas

Muhammad Firdaus (2019:236) menjelaskan bahwa uji multikolinieritas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat pelanggaran terhadap asumsi klasik multikolinieritas yang mengacu pada adanya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Metode yang digunakan untuk menguji

multikolinieritas adalah dengan memeriksa nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika VIF > 10 atau Tolerance < 0,10 maka terjadi multikolinieritas
- Jika VIF < 10 atau Tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4.14  
Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keputusan
1.	Kualitas pelayanan (X1)	0,251	3,981	Bebas
2.	Fasilitas (X2)	0,291	3,441	Bebas
3.	Harga (X3)	0,410	2,436	Bebas
4.	Keamanan (X4)	0,350	2,854	Bebas
5.	Kualitas Informasi (X5)	0,274	3,652	Bebas

Sumber Lampiran 8. Tahun 2024

Berdasarkan tabel tabel 4.14 terlihat bahwa nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance* > 0,1 hal ini ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas (bebas) dalam model regresi.

#### 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) uji glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model regresi dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan atau > 0,05 dan sebaliknya.

Tabel 4.15  
Hasil Analisis Uji heteroskedastisitas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,606	,961		1,673	,100
Total_X1	-,089	,072	-,321	-1,229	,224
Total_X2	-,038	,079	-,116	-,478	,635
Total_X3	-,077	,069	-,225	-1,103	,275
Total_X4	,094	,083	,249	1,126	,265
Total_X5	,111	,113	,247	,987	,328

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai Sig, dari masing-masing variabel adalah 0,224 untuk Kualitas Pelayanan (X1), 0,635 untuk Fasilitas (X2), 275 untuk Harga (X3), 0,265 untuk Keamanan (X4), 0,328 untuk Kualitas Informasi (X5). Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan, bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas karena nilai Sig lebih besar dari 0,05.

#### 4.2.3 Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan model matematis analisis regresi secara matematis dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 20, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16  
Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

Sumber: Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 3.674 - 0,004X_1 - 0,047X_2 - 0,177X_3 + 0,369X_4 + 0,675X_5$$

1. Nilai Konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 3,674: tanda positif nya artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), harga (X3), keamanan (X4), dan kualitas informasi (X5) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel dependen yaitu kepuasan

penumpang (Y) akan menjadi 3,674.

2. Nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai negatif sebesar -0,004 hal ini menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kualitas pelayanan akan mengurangi nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,004, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk Fasilitas (X2) memiliki nilai negatif sebesar -0,047 hal ini menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara fasilitas dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel fasilitas mengalami peningkatan 1% maka fasilitas akan mengurangi nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar -0,047, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
4. Nilai koefisien regresi untuk Harga (X3) memiliki nilai negatif sebesar -0,177 hal ini menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara harga dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel harga mengalami peningkatan 1% maka harga akan mengurangi nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar -0,177, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
5. Nilai koefisien regresi untuk Keamanan 0,369 (X4) memiliki nilai positif sebesar 0,369 hal ini menunjukkan pengaruh searah antara keamanan dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel keamanan

mengalami peningkatan 1% maka keamanan akan meningkatkan nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,369, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

6. Nilai koefisien regresi untuk Kualitas Informasi 0,875 memiliki nilai positif sebesar 0,875 hal ini menunjukkan pengaruh searah antara Kualitas Informasi dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel Kualitas Informasi mengalami peningkatan 1% maka Kualitas Informasi akan meningkatkan nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,875, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

#### 4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan proporsi atau persentase dari total Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya di dalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.17  
Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810 <sup>a</sup>	,656	,624	1,106

Sumber: Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.17 dari hasil diatas bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,624 atau 62,4% yang artinya menunjukkan kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) Kualitas Informasi (X5) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan

Penumpang (Y) adalah sebesar 62,4% sedangkan sisanya 37,0% mendapatkan kontribusi dari variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan Kualitas Informasi terhadap kepuasan Penumpang.

##### 4.2.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2014:23), untuk menarik kesimpulan hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan besarnya nilai t-hitung dan t-tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  , dan  $sig < 0,05$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
- Jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$  , dan  $sig > 0,05$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.18  
Hasil Analisis Uji t Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan kriteria yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil pengolahan data pada tabel 4.18 maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

**1. Pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar -0,038 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap Variabel terikat, sehingga variabel Kualitas pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

**2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  pada variabel Fasilitas (X2) sebesar -0,365 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap Variabel terikat, sehingga variabel Fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

**3. Pengaruh Harga (X3) terhadap Kepuasan penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  pada variabel Harga (X3) sebesar -1,570 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap Variabel terikat, sehingga variabel Harga (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

**4. Pengaruh Keamanan (X4) terhadap kepuasan penumpang (Y)**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$

pada variabel Keamanan (X4) sebesar 2,737 dan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel bebas terhadap Variabel terikat, sehingga variabel Keamanan (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

#### 5. Pengaruh Kualitas informasi (X5) terhadap Kepuasan penumpang (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda uji t, menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel Kualitas informasi (X5) sebesar 4,779 dan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel bebas terhadap Variabel terikat, sehingga variabel Kualitas informasi (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

#### 4.2.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan yaitu:

- $H_0$  ditolak, jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ .
- $H_0$  diterima, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$

Tabel 4.19

Hasil Analisis Uji F Regresi Linier Berganda

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	126,086	5	25,217	20,602	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	66,097	54	1,224		
Total	192,183	59			

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.19 didapat nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $(20,602 > 2,275)$  dan nilai  $F_{sig.}$  sebesar 0,000 dimana  $F_{sig.} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dapat diartikan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) Kualitas Informasi (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

### **4.3 Interpretasi Hasil Penelitian**

Interpretasi data penelitian adalah sebuah bentuk dari kegiatan untuk melakukan penggabungan terhadap sebuah hasil dari analisis dengan berbagai macam pertanyaan dari kriteria atau dengan kata lain memberi arti dan signifikansi terhadap analisis yang telah dilakukan. Interpretasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,970 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,038 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019), Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019), Ardianti, N. (2022). Audina, F. N. (2022), Muhammad Rico Rovino (2022), Eki, M. Z. (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara

kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab dari hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama dari jumlah sampel sangat jauh berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 60 sampel saja sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan di atas 60 sampel rata-rata, kemudian dari karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa. Dari hasil wawancara di lapangan bahwa kualitas pelayanan sangat penting, tapi ada yang lebih penting dari kualitas pelayanan, yaitu keamanan dan kualitas informasi. Hal ini dikuatkan dengan fenomena yang terjadi di kapal tersebut, contohnya seperti banyaknya penumpang dan terbatasnya kru kapal membuat pelayanan terhadap penumpang tidak mendapatkan pelayanan yang sama. Sehingga dapat disimpulkan faktor kualitas pelayanan bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

#### **4.3.2 Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari Fasilitas terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,717 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,365 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019), Audina, F. N. (2022), Muhammad Rico Rovino (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial

antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab dari hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama dari jumlah sampel sangat jauh berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 60 sampel saja sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan di atas 60 sampel rata-rata, kemudian dari karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa dan usia muda. Dari hasil wawancara di lapangan bahwa fasilitas sangat penting, tapi ada yang lebih penting dari fasilitas, yaitu keamanan dan kualitas informasi. Hal ini dikuatkan dengan fenomena yang terjadi di kapal tersebut, contohnya seperti banyaknya penumpang dan fasilitas di kapal terbatas. Siapa yang duluan masuk kapal dialah yang mendapatkan fasilitas. Sehingga dapat disimpulkan faktor kualitas pelayanan bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

#### **4.3.2 Pengaruh Harga (X3) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari harga terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,122 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,570 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rois Arifin, M Hufron (2019), Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019), Ardianti, N. (2022), Shilsilia Latue, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan

Penumpang. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab dari hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama dari jumlah sampel sangat jauh berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 60 sampel saja sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan di atas 60 sampel rata-rata, kemudian dari karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa dan usia muda. Dari hasil wawancara di lapangan bahwa harga merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keputusan menggunakan kapal. Akan tetapi, yang terjadi di lapangan banyaknya penjualan tiket liar seperti banyak calo yang menjual tiket lebih mahal dari harga normal. Sehingga, dengan fenomena tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Di sisi lain, Kapal feri lintasan Kalianget-Raas-Jangkar hanya ada satu kapal, sehingga sebarang harga yang didapatkan oleh penumpang, penumpang tetap membeli demi untuk mendapatkan tiket dan bisa pulang ke tujuan. Sehingga dapat disimpulkan faktor harga bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

#### **4.3.3 Pengaruh Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari keamanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara keamanan terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,008 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,737 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Ilham, (2020), Audina, F. N. (2022), Eki, M.Z. (2022). Hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa

kapal transportasi laut sangat rawan dari kecelakaan. Faktor cuaca seperti angin dan ombak menjadi faktor utama terjadinya kecelakaan pada kapal. Oleh sebab itu, pihak kapal harus waspada dalam hal tersebut supaya bisa terhindar dari kecelakaan pada kapal dan penumpang. Pihak kapal harus meningkatkan keamanan pada kapal, khususnya alat keselamatan bagi penumpang demi keselamatan dalam perjalanan kapal. Sistem keamanan yang diterapkan oleh KM Dharma Kartika sudah sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kembali. Oleh sebab itu, faktor keamanan adalah prioritas utama yang diharapkan oleh penumpang untuk mendapatkan jaminan keselamatan dan kepuasan dalam menggunakan kapal.

#### **4.3.4 Pengaruh Kualitas Informasi (X5) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari kualitas Informasi terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,779 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,674. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Hasil penelitian dari Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019), Tiara, S. A. (2020), Yusuf Ilham (2020). Hasil wawancara di lapangan terkait pengaruh kualitas informasi direspon sangat baik oleh penumpang. Kualitas informasi sangat penting bagi penumpang dalam memutuskan menggunakan KM Dharma Kartika. Kualitas informasi seperti informasi jadwal kapal, informasi terkait harga tiket, informasi kedatangan kapal,

informasi keberangkatan kapal, informasi terkait cuaca sangat penting bagi penumpang. Selain penumpang merasa nyaman dan tidak ragu dalam memutuskan menggunakan kapal, hal ini akan memberikan kepercayaan antara penumpang dengan pihak kapal. Sehingga dapat disimpulkan faktor kualitas pelayanan bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

#### **4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) Dan Kualitas Informasi (X5) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa kelima variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji simultan atau uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $(20,602 > 2,76)$ .

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi penumpang, dari kapal yang terjaga kebersihannya, keandalan jadwal kapal dan pelayanan tepat waktu, pelayanan yang cepat, jaminan keamanan yang bagus dan keramahan staf kapal yang harus ditingkatkan. Fasilitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada penumpang, seperti ruang lobby dan tempat tidur yang nyaman, fasilitas ruang tunggu yang baik, tempat parkir yang memadai, fasilitas pendukung lainnya yang sangat penting diberikan kepada penumpang kapal. Harga juga berperan penting untuk memberikan kepuasan kepada penumpang, dari harga tiket yang terjangkau, harga tiket yang sesuai dengan

manfaat dan kualitas pelayanan yang diberikan, dan memberikan daya saing yang bagus kedepannya. Keamanan sangat penting selain memberikan kepuasan kepada penumpang, keamanan yang baik akan memberikan jaminan keselamatan bagi penumpang, terdiri dari peraturan keselamatan yang harus diperketat, pengawasan kapal yang baik, awak kapal yang terlatih dan peralatan keselamatan yang memadai. Kualitas informasi sangat penting juga untuk kepuasan penumpang dalam menggunakan kapal, yang terdiri dari, informasi yang sesuai, informasi yang tepat dan akurasi ketepatan informasi yang baik akan membuat penumpang puas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi penelitian, maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
2. Variabel Fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
3. Variabel Harga (X3) secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
4. Variabel Keamanan (X4) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
5. Variabel Kualitas Informasi (X5) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
6. Semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)

#### **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1): Meskipun kualitas pelayanan biasanya penting

dalam industri jasa, dalam konteks ini tampaknya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Mungkin ada faktor lain yang lebih penting bagi penumpang dalam hal ini.

2. Fasilitas (X2): Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Mungkin penumpang merasa fasilitas yang ada sudah memadai, atau ada aspek lain yang lebih mereka prioritaskan.
3. Harga (X3): Menariknya, harga juga tidak mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan. Mungkin penumpang merasa harga yang mereka bayar sebanding dengan layanan dan fasilitas yang mereka terima.
4. Keamanan (X4): Keamanan adalah faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Ini menunjukkan bahwa penumpang sangat memprioritaskan keamanan dalam perjalanan mereka.
5. Kualitas Informasi (X5): Kualitas informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Ini bisa berarti bahwa penumpang menghargai transparansi dan akurasi informasi yang disediakan oleh penyedia layanan.
6. Secara keseluruhan, semua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa faktor mungkin tidak berpengaruh secara individu, namun ketika digabungkan, semua faktor tersebut berkontribusi terhadap kepuasan penumpang.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya, perusahaan dan almamater adalah sebagai berikut:

#### 1. Untuk Peneliti Selanjutnya:

- a. Supaya lebih menarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang mengapa variabel seperti Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang secara parsial. Adakah faktor lain yang mungkin mempengaruhi persepsi penumpang tentang hal-hal ini?
- a. Penelitian lebih lanjut juga bisa dilakukan untuk memahami lebih dalam faktor-faktor apa saja yang membuat Keamanan dan Kualitas Informasi menjadi faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- b. Peneliti selanjutnya bisa mengambil variabel independen lain seperti promosi, citra merek, Tiket berbasis *online* dan kepercayaan dan sebagainya. Peneliti selanjutnya juga bisa mengambil variabel dependen baru seperti loyalitas penumpang, dan keputusan penumpang supaya penelitian di sektor jasa pelayaran semakin lengkap.

#### 2. Untuk Perusahaan:

- a. Perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kembali Keamanan dan Kualitas Informasi karena kedua variabel ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

- b. Meski variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial, namun ketika digabungkan, semua faktor tersebut berkontribusi terhadap kepuasan penumpang. Jadi, perusahaan tetap harus memperhatikan aspek-aspek tersebut.

### **3. Untuk Almamater:**

- a. Almamater bisa mendorong dan mendukung penelitian lebih lanjut tentang topik ini, mengingat pentingnya memahami kepuasan penumpang dalam industri pelayaran.
- b. Almamater juga bisa mempertimbangkan untuk memasukkan temuan ini dalam kurikulum atau materi pembelajaran, sehingga mahasiswa yang belajar tentang industri ini bisa mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Semarang Melalui Keputusan Penggunaan (Studi pada KM. Egon Semarang-Kumai). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(3), 1292-1306.
- Ali, S. S., & Bharadwaj, R. K. (2010). "Factor analysis approach of decision making in Indian ebanking: A value adding consumer's perspective". *International Journal of Business Innovation and Research*, 4(4), 298–320.
- Astri, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT PELNI Pelabuhan Dede Tolitoli. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 2(2).
- Audina, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahada Oesman Ketapang. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(4), 1653-1662.
- BARAT, B. K. M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pelni Pelabuhan Labuan.
- Burch, J.G., & Grudnitski, G. (1989). *Information Systems: Theory and Practice*.
- Damardjati. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- DeLone, W.H., and McLean E.R, (1992). —Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, March, 60-95
- Barnes, S.J. and Vidgen, R.T. (2003). *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange*. *Industrial Management And Data Systems*, 297-309
- Della, R. H., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever: Jurnal Penelitian dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1-9.
- Ghazali. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). "Dasar pengambilan keputusan dalam uji T."
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hakim, F. N., & Saino. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 23(2).
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164-181
- Ilham, Y., & Dirgantara, I. M. B. (2020). Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat pembelian ulang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(4).
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi IX, Pontianak
- Jati, A. N. (2021). Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Kapal Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Pt. Marina Logistik Sejahtera Balikpapan. *Prospect (Jurnal Manajemen dan Akuntansi)*, 20(3), 195-207.
- Jefri, K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelabuhan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kmc. Express Bahari 6f (Study Kasus Pada Pt. Pelayaran Sakti Inti Makmur Rute Karimunjawa-Jepara). Skripsi.
- Joewono, T. B. (2006). Safety and Security Improvement in Public Transportation Based on Public Perception. *International Association of Traffic and Safety Sciences*, 30(1), 86–100.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol (Jilid 1)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New York: Pearson Education.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran (17th ed.)*. Jakarta: Erlangga.

- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Linda, E. (2021). Analisis Minat Penumpang Kapal Penyeberangan Km. Dharma Kartika 7 Di Pt. Dharma Lautan Utama Cabang Semarang (Studi Kasus Pada Penumpang Km. Dharma Kartika 7 Trayek Semarang-Pontianak). Skripsi.
- Liu C and Arnett KP (2000) "Exploring The Factors Associated With Web Site Success In The Context Of Electronic Commerce". *Information and Management*, 38(1), 23–33.
- Lumayo, I., & Ariwijaya, H. (2023). Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Penumpang pada Kapal Soby Star: The Influence of Tariffs and Service Quality o
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin). *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 162-179.
- Mulatsih, R., Zafar, E. M., & Sulistyowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi, Tarif Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Angkutan Transportasi Laut (Studi Kasus Pada Km. Lawit Rute Semarang-Pontianak). *Manor: Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review*, 4(2), 124-134.
- Nirwana, I. (2014). *Manajemen Operasi dan Jasa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nur, R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan Penumpang Terhadap Penggunaan Jasa Kapal Pelni Di tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pt. Pelni (Persero) Cabang Semarang). Skripsi.

- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge
- Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416-433.
- Pratiwi, AD, & Sutopo, S. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Ka Kelas Executive Kaligung Mas Di Pt. Kai Daop 4 Semarang. *Jurnal Manajemen Diponegoro*, 1 (4), 267-273.
- Rahmawati, A., Arifin, R., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang KM. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*.
- Raudatul, A. (2021). Pengaruh Wajib Rapid Test, Biaya Perjalanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang KM. Kelimutu (studi kasus pada KM. Kelimutu rute Semarang-Sampit). SKRIP
- Relitania. (2017). Analisis Kualitas Fasilitas dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 23-35.
- ROVINO, M. R. (2022). Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (Doctoral Dissertation, Stie Mahardhika Surabaya).
- Rovino, M. R. (2022). *Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya* (Doctoral Dissertation, STIE Mahardhika Surabaya).
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2).

- Subroto, S. (2011). *Manajemen Operasi: Konsep, Metode, dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet a
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabet a.
- Suhardi dan Purwanto. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tiara, S. A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet)*. *Skripsi*.
- Tjiptono ,Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta : Andi.
- Wattimena, R. A. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel:(Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon)*. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 225-231.
- Widagdo, A., dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Zakiah, U., & Derajat, M. (2012). *Manajemen Fasilitas*. Bandung: Alfabet a.
- Zakiah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923-926.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1.****KUESIONER PENELITIAN**

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Sdr Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk responden yang telah memenuhi kriteria agar dapat mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penulisan tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Judul skripsi yang akan penelitian lakukan adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Penumpang Km Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas Jangkar". Dengan rendah hati, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara Responden untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara Responden berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan dan privasi data serta jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara Responden kepada peneliti.

Terima kasih atas bantuan serta partisipasi, dan kerjasamanya.

Hormat saya,

Dani Setiawan

**Petunjuk Pengisian :**

Isilah data responden di bawah ini dan beri tanda centang (☐) pada pilihan jawaban yang paling benar.

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
3. Usia :
  - 18 - 22
  - 23 - 27
  - 28 - 32
  - 33 - 37
  - > 38
4. Pekerjaan :
  - Pelajar
  - Mahasiswa
  - Pedagang
  - Karyawan swasta
  - PNS
  - Lainnya
4. Frekuensi dalam menggunakan KM Dharma Kartika
  - 2 – 5 kali
  - 6 – 9 kali
  - 10 – 13 kali
  - > 13 kali

Petunjuk pengisian :

Jawablah pernyataan dengan kondisi yang sesuai.

Saudara/I bisa menjawab pernyataan berikut dengan memberikan

tanda cek () pada salah satu jawaban **SS, S, KS, TS, STS** pada kolom

yang telah disediakan.

### Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kebersihan kapal KM Dharma Kartika memberikan kepuasan bagi penumpang.					
2.	Keandalan jadwal dan pelayanan tepat waktu membuat KM Dharma Kartika menjadi pilihan yang dipercaya.					
3.	Pelayanan cepat dari staf KM Dharma Kartika memberikan kepuasan bagi penumpang.					
4.	Jaminan keamanan dan kenyamanan dari KM Dharma Kartika membuat penumpang merasa aman dan nyaman.					
5.	Keramahan staf KM Dharma Kartika membuat penumpang merasa dihargai.					

### Fasilitas (X<sub>2</sub>)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Ruang lobby dan tempat tidur yang nyaman, bersih dan rapi meningkatkan kepuasan penumpang terhadap KM Dharma Kartika.					
2.	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman membuat penumpang merasa nyaman sebelum berangkat.					
3.	Tempat parkir kapal yang memadai memudahkan penumpang yang membawa kendaraan pribadi.					
4.	Fasilitas pendukung seperti alat kesehatan dan keselamatan yang memadai memberikan nilai tambah bagi KM Dharma Kartika.					

**Harga (X<sub>3</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga tiket yang terjangkau meningkatkan kepuasan penumpang.					
2.	Harga tiket yang sesuai dengan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan penumpang.					
3.	Daya saing harga tiket KM Dharma Kartika memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.					
4.	Kesesuaian harga tiket dengan manfaat yang diberikan meningkatkan kepuasan penumpang.					

**Keamanan (X<sub>4</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Peraturan keselamatan yang baik di KM Dharma Kartika membuat penumpang merasa aman.					
2.	Pengawasan kapal yang baik mencegah terjadinya kecelakaan.					
3.	Awak kapal yang terlatih menjamin pelayanan dan keamanan penumpang.					
4.	Peralatan keselamatan yang memadai menjamin keselamatan penumpang.					

**Kualitas informasi (X<sub>5</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Informasi yang sesuai dapat membantu penumpang membuat keputusan.					
2.	Informasi yang tepat waktu mencegah kebingungan penumpang.					
3.	Akurasi atau ketepatan informasi dapat membangun kepercayaan penumpang.					

**Kepuasan Penumpang (Y)**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Pembelian tiket atau penggunaan kapal kembali merupakan indikator kepuasan penumpang.					
2.	Produk dan pelayanan yang baik dari KM Dharma Kartika mempengaruhi kepuasan pelanggan.					
3.	Kebutuhan penumpang yang terpenuhi menciptakan loyalitas.					
4.	Harapan penumpang yang terpenuhi meningkatkan kepuasan penumpang					

## Lampiran 2.

## Tabulasi Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
2	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
3	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
4	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
5	Responden	P	23 - 27	Mahasiswa
6	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
7	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
8	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
9	Responden	P	23 - 27	Mahasiswa
10	Responden	P	23 - 27	Karyawan Swasta
11	Responden	L	23 - 27	Mahasiswa
12	Responden	L	33 - 37	Pedagang
13	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
14	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
15	Responden	L	18 - 22	Pedagang
16	Responden	L	23 - 27	Pedagang
17	Responden	L	23 - 27	Karyawan Swasta
18	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
19	Responden	L	18 - 22	Karyawan Swasta
20	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
21	Responden	L	23 - 27	Karyawan Swasta
22	Responden	L	23 - 27	Pedagang
23	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
24	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
25	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
26	Responden	L	23 - 27	Mahasiswa
27	Responden	L	18 - 22	Pedagang
28	Responden	P	33 - 37	Pedagang
29	Responden	L	> 38	Pedagang
30	Responden	P	23 - 27	Mahasiswa
31	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
32	Responden	L	> 38	Karyawan Swasta
33	Responden	P	33 - 37	Karyawan Swasta
34	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
35	Responden	L	18 - 22	Karyawan Swasta
36	Responden	L	33 - 37	Pedagang
37	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>
38	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
39	Responden	L	33 - 37	Nelayan
40	Responden	L	33 - 37	Pedagang
41	Responden	L	28 - 32	Karyawan Swasta
42	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
43	Responden	L	18 - 22	Pelajar
44	Responden	L	18 - 22	Pelajar
45	Responden	L	18 - 22	Pelajar
46	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
47	Responden	L	18 - 22	Pelajar
48	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
49	Responden	L	28 - 32	Nelayan
50	Responden	L	18 - 22	Pelajar
51	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
52	Responden	P	23 - 27	Mahasiswa
53	Responden	P	18 - 22	Pelajar
54	Responden	L	23 - 27	Mahasiswa
55	Responden	P	23 - 27	Pedagang
56	Responden	P	18 - 22	Mahasiswa
57	Responden	L	18 - 22	Mahasiswa
58	Responden	P	23 - 27	Mahasiswa
59	Responden	P	23 - 27	Mahasiswa
60	Responden	P	18 - 22	Pelajar

*Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024*

## Lampiran 3.

## Frekuensi Menggunakan

## KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar

No	Nama	Jenis Kelamin	Frekuensi Menggunakan
1	Responden	P	> 13 kali
2	Responden	L	> 13 kali
3	Responden	P	10 - 13 kali
4	Responden	P	10 - 13 kali
5	Responden	P	> 13 kali
6	Responden	P	2 - 5 kali
7	Responden	L	2 - 5 kali
8	Responden	P	2 - 5 kali
9	Responden	P	> 13 kali
10	Responden	P	6 - 9 kali
11	Responden	L	6 - 9 kali
12	Responden	L	6 - 9 kali
13	Responden	P	10 - 13 kali
14	Responden	P	10 - 13 kali
15	Responden	L	6 - 9 kali
16	Responden	L	6 - 9 kali
17	Responden	L	2 - 5 kali
18	Responden	P	2 - 5 kali
19	Responden	L	2 - 5 kali
20	Responden	P	2 - 5 kali
21	Responden	L	6 - 9 kali
22	Responden	L	> 13 kali
23	Responden	L	6 - 9 kali
24	Responden	L	6 - 9 kali
25	Responden	P	2 - 5 kali
26	Responden	L	> 13 kali
27	Responden	L	10 - 13 kali
28	Responden	P	> 13 kali
29	Responden	L	10 - 13 kali
30	Responden	P	> 13 kali
31	Responden	L	> 13 kali
32	Responden	L	> 13 kali
33	Responden	P	> 13 kali

No	Nama	Jenis Kelamin	Frekuensi Menggunakan
34	Responden	P	2 - 5 kali
35	Responden	L	> 13 kali
36	Responden	L	2 - 5 kali
37	Responden	L	> 13 kali
38	Responden	L	> 13 kali
39	Responden	L	6 - 9 kali
40	Responden	L	6 - 9 kali
41	Responden	L	6 - 9 kali
42	Responden	L	6 - 9 kali
43	Responden	L	10 - 13 kali
44	Responden	L	> 13 kali
45	Responden	L	6 - 9 kali
46	Responden	L	6 - 9 kali
47	Responden	L	10 - 13 kali
48	Responden	P	6 - 9 kali
49	Responden	L	6 - 9 kali
50	Responden	L	6 - 9 kali
51	Responden	L	6 - 9 kali
52	Responden	P	2 - 5 kali
53	Responden	P	2 - 5 kali
54	Responden	L	10 - 13 kali
55	Responden	P	> 13 kali
56	Responden	P	2 - 5 kali
57	Responden	L	2 - 5 kali
58	Responden	P	10 - 13 kali
59	Responden	P	2 - 5 kali
60	Responden	P	> 13 kali

*Sumber : Data primer yang diolah, Tahun 2024*

## Lampiran 4.

## Tabulasi Jawaban Responden

No	KUALITAS PELAYANAN						FASILITAS					HARGA					KEAMANAN				KUALITAS INFORMASI					KEPUASAN PENUMPANG				
	XL1	XP.2	XP.3	XP.4	XP.5	T.X1	XP.1	XP.2	XP.3	XP.4	T.X2	XP.1	XP.2	XP.3	XP.4	T.X3	XP.1	XP.2	XP.3	XP.4	T.X4	XP.1	XP.2	XP.3	T.X5	YP.1	YP.2	YP.3	YP.4	T.Y
1	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	4	5	3	4	21	4	4	5	4	17	5	5	3	4	17	5	5	3	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	3	3	4	5	19	4	3	3	3	13	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	3	3	10	5	4	3	4	16
6	4	4	3	4	3	18	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	12	5	4	4	5	18
10	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12	5	4	5	5	19
11	4	1	4	4	4	17	4	2	4	4	14	3	5	4	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	3	3	4	14
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
17	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	5	5	5	19
24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
28	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17	5	4	3	5	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
31	5	4	5	4	4	22	5	3	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	4	12	5	5	4	3	17
32	4	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	5	5	4	18
33	5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	5	4	4	18
34	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	14
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
38	4	5	4	5	5	23	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	4	13	4	4	5	4	17
39	5	4	3	5	4	21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	4	19
40	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	4	17
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	17
42	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	5	5	14	5	4	4	5	18
43	5	4	4	5	5	23	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
44	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
45	5	4	3	2	5	19	5	4	4	3	16	4	5	2	3	14	5	4	5	5	19	5	4	3	12	5	5	5	5	20
46	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	4	5	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	5	17
47	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	5	4	5	18
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
49	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	5	5	14	5	5	5	5	20
50	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	4	4	18
51	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	4	19
52	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	4	18
53	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	4	13	5	4	5	4	18
54	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
55	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	4	5	17
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
57	4	4	5	4	4	21	3	3	3	5	14	3	3	4	4	14	5	5	5	4	19	4	5	4	13	5	4	5	4	18
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
59	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16

## Lampiran 5.

## Deskripsi Responden

## Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-22	35	58,3	58,3	58,3
23-27	15	25,0	25,0	83,3
28-32	2	3,3	3,3	86,7
33-37	6	10,0	10,0	96,7
>38	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

## Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	35	53,0	58,3	58,3
Perempuan	25	37,9	41,7	100,0
Total	60	90,9	100,0	
Total	60	100,0		

## Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	7	11,7	11,7	11,7
Mahasiswa	33	55,0	55,0	66,7
Pedagang	10	16,7	16,7	83,3
Karyawan Swasta	8	13,3	13,3	96,7
Lainnya	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

## Frekuensi Menggunakan KM Dharma Kartika

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2-5 kali	15	25,0	25,0	25,0
6-9 kali	18	30,0	30,0	55,0
10-13 kali	10	16,7	16,7	71,7
>13 kali	17	28,3	28,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024

## Lampiran 6.

## Distribusi Jawaban Responden

X1.P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Valid Setuju	30	50,0	50,0	51,7
Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Kurang Setuju	2	3,3	3,3	5,0
Valid Setuju	29	48,3	48,3	53,3
Sangat Setuju	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	6	10,0	10,0	10,0
Valid Setuju	25	41,7	41,7	51,7
Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Kurang Setuju	4	6,7	6,7	8,3
Valid Setuju	27	45,0	45,0	53,3
Sangat Setuju	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	2	3,3	3,3	3,3
Valid Setuju	30	50,0	50,0	53,3
Sangat Setuju	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X2.P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Valid Setuju	30	50,0	50,0	51,7
Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**X2.P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Kurang Setuju	4	6,7	6,7	8,3
Setuju	25	41,7	41,7	50,0
Sangat Setuju	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X2.P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	10,0	10,0	10,0
Setuju	25	41,7	41,7	51,7
Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X2.P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	5	8,3	8,3	8,3
Setuju	26	43,3	43,3	51,7
Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X3.P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	10,0	10,0	10,0
Setuju	24	40,0	40,0	50,0
Sangat Setuju	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X3.P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	4	6,7	6,7	6,7
Setuju	29	48,3	48,3	55,0
Sangat Setuju	27	45,0	45,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X3.P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Kurang Setuju	3	5,0	5,0	6,7
Setuju	30	50,0	50,0	56,7
Sangat Setuju	26	43,3	43,3	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**X3.P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Valid Setuju	36	60,0	60,0	61,7
Valid Sangat Setuju	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X4.P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Valid Setuju	27	45,0	45,0	46,7
Valid Sangat Setuju	32	53,3	53,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X4.P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	1,7	1,7	1,7
Valid Setuju	26	43,3	43,3	45,0
Valid Sangat Setuju	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X4.P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	5,0	5,0	5,0
Valid Setuju	28	46,7	46,7	51,7
Valid Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X4.P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	31	51,7	51,7	51,7
Valid Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X5.P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	36	60,0	60,0	60,0
Valid Sangat Setuju	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X5.P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	3,3	3,3	3,3
Valid Setuju	29	48,3	48,3	51,7
Valid Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X5.P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	5,0	5,0	5,0
Valid Setuju	30	50,0	50,0	55,0
Valid Sangat Setuju	27	45,0	45,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	27	45,0	45,0	45,0
Valid Sangat Setuju	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	5,0	5,0	5,0
Valid Setuju	28	46,7	46,7	51,7
Valid Sangat Setuju	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	3,3	3,3	3,3
Valid Setuju	28	46,7	46,7	50,0
Valid Sangat Setuju	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	3,3	3,3	3,3
Valid Setuju	30	50,0	50,0	53,3
Valid Sangat Setuju	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024*

## Lampiran 7.

Uji Instrumen Penelitian  
Uji Validitas

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,543**	,583**	,494**	,498**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	,543**	1	,540**	,502**	,422**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,583**	,540**	1	,502**	,408**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,494**	,502**	,502**	1	,501**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,498**	,422**	,408**	,501**	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Total_X1	Pearson Correlation	,787**	,793**	,790**	,785**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,538**	,630**	,581**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,538**	1	,543**	,471**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,630**	,543**	1	,625**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,581**	,471**	,625**	1	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Total_X2	Pearson Correlation	,818**	,791**	,856**	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,612**	,561**	,546**	,851**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	,612**	1	,375**	,562**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,000

	N	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	,561**	,375**	1	,608**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	,546**	,562**	,608**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Total_X3	Pearson Correlation	,851**	,783**	,792**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,558	,616	,628	,841
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	,558**	1	,541**	,661**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	,616**	,541**	1	,535**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	,628**	,661**	,535**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
Total_X4	Pearson Correlation	,841**	,826**	,822**	,839**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,680	,665	,845
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	,680**	1	,877**	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	,665**	,877**	1	,940**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
Total_X5	Pearson Correlation	,845**	,943**	,940**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,610	,513	,402	,765
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000

	N	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	,610 <sup>**</sup>	1	,700 <sup>**</sup>	,494 <sup>**</sup>	,872 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
Y3	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,513 <sup>**</sup>	,700 <sup>**</sup>	1	,524 <sup>**</sup>	,850 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
Y4	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,402 <sup>**</sup>	,494 <sup>**</sup>	,524 <sup>**</sup>	1	,751 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
Total_Y	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,765 <sup>**</sup>	,872 <sup>**</sup>	,850 <sup>**</sup>	,751 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024

### Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	5

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	4

Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126,086	5	25,217	20,602	,000 <sup>b</sup>
	Residual	66,097	54	1,224		
	Total	192,183	59			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

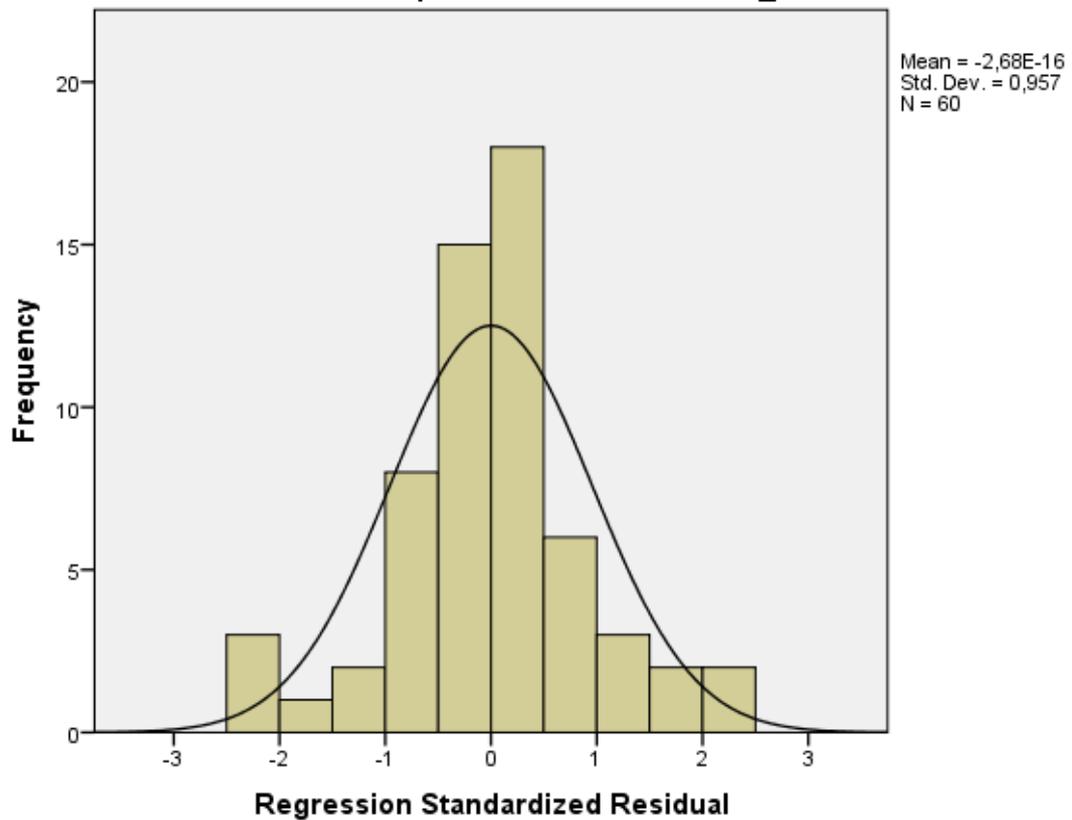
**Coefficients<sup>a</sup>**

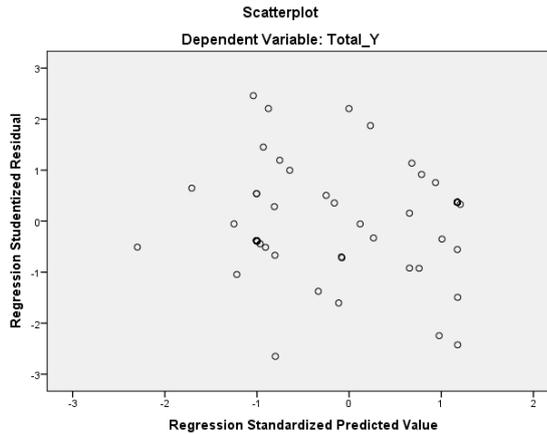
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
	Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
	Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
	Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
	Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
	Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

**Histogram**

**Dependent Variable: Total\_Y**





**Lampiran 8.**

Uji Asumsi Klasik  
Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,05844034
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,119
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		,925
Asymp. Sig. (2-tailed)		,359

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024

Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022		
Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970	,251	3,981
Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717	,291	3,441
Total_X3	-,177	,113	-,196	1,570	,122	,410	2,436
Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008	,350	2,854
Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000	,274	3,652

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024

## Uji Heteroskedastisitas

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2,064	5	,413	,887	,496 <sup>b</sup>
1 Residual	25,137	54	,466		
Total	27,201	59			

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

b. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024*Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,606	,961		1,673	,100
1 Total_X1	-,089	,072	-,321	-1,229	,224
Total_X2	-,038	,079	-,116	-,478	,635
Total_X3	-,077	,069	-,225	-1,103	,275
Total_X4	,094	,083	,249	1,126	,265
Total_X5	,111	,113	,247	,987	,328

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024*

## Lampiran 9.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
1 Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024*Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810 <sup>a</sup>	,656	,624	1,106

a. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

b. Dependent Variable: Total\_Y

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126,086	5	25,217	20,602	,000 <sup>b</sup>
	Residual	66,097	54	1,224		
	Total	192,183	59			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

**Lampiran 10.****Koefisien Determinasi****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,275 <sup>a</sup>	,076	-,010	,68228

a. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024***Lampiran 11.**

## Uji Hipotesis

## Uji t (Uji Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
1	Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
	Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
	Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
	Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
	Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024*

## Uji F (Uji Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126,086	5	25,217	20,602	,000 <sup>b</sup>
	Residual	66,097	54	1,224		
	Total	192,183	59			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

*Sumber: Output SPSS versi 20. Diolah, Tahun 2024*

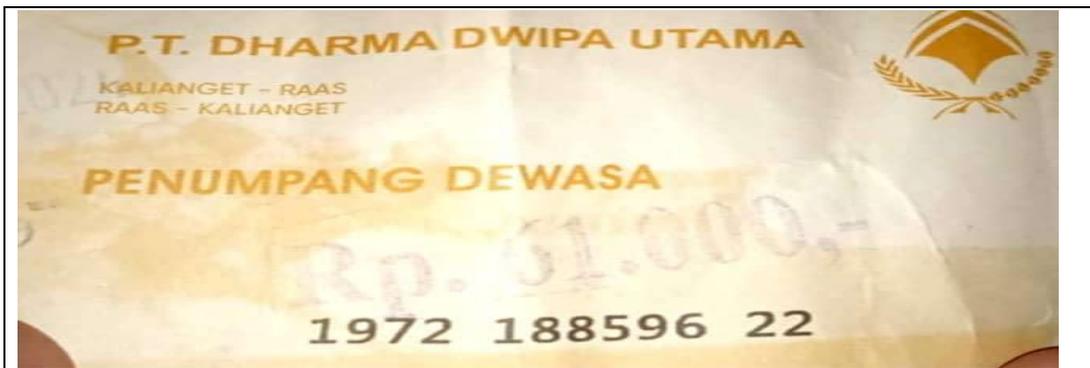
Lampiran 12.

Dokumentasi

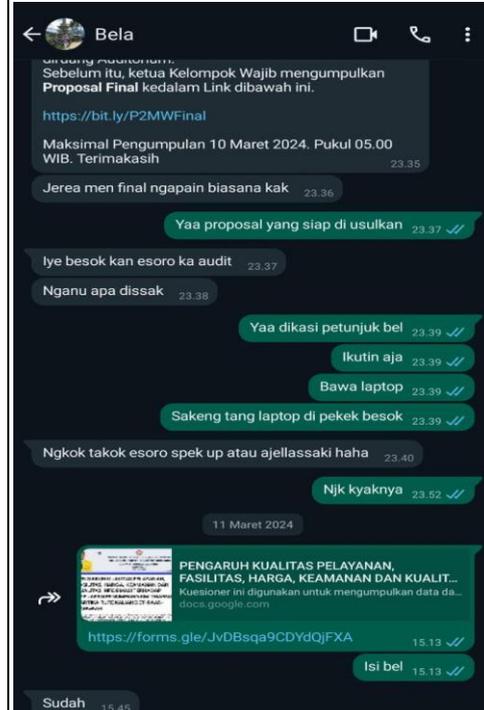
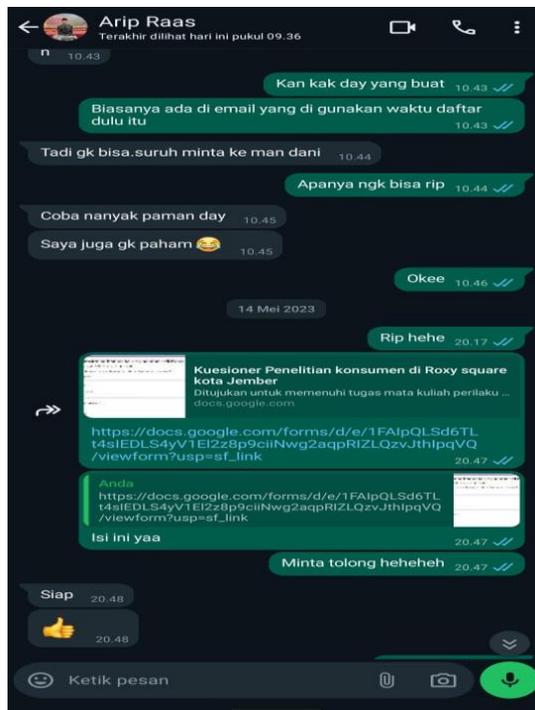
Timestamp	Nama	Usia	Pekerjaan	Frekuensi dalam mengg.	Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan
10/03/2024 16:15:45	Demas devi	23-27	Pedagang	10 - 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:09:54	Mulyadi	> 38	Pedagang	10 - 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:20:17	Ila arisa	18-22	Mahasiswa	> 13 kali	S	S	KS	S
11/03/2024 15:24:01	ROSI	33-37	Pedagang	2-5 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:24:31	Ach muzammil	18-22	Mahasiswa	> 13 kali	S	S	S	S
11/03/2024 15:33:41	Izzaakaina	18-22	Pelajar	> 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:41:06	nisfa affiana	18-22	Pelajar	2-5 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:45:38	Zealsal Sabela	18-22	Mahasiswa	10 - 13 kali	KS	S	S	KS
11/03/2024 15:47:03	Farisa purwaningsih	18-22	Mahasiswa	10 - 13 kali	S	S	SS	KS
11/03/2024 15:53:19	Ahmada	> 38	Pedagang	2-5 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:54:43	Ana fitri	18-22	Mahasiswa	> 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 15:55:56	Lindiyana	23-27	Mahasiswa	> 13 kali	S	KS	KS	S
11/03/2024 16:00:24	Minayati	> 38	Pedagang	2-5 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 16:01:32	Mulyaton	> 38	Pedagang	2-5 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 16:02:07	Hartono	> 38	Pedagang	2-5 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 16:05:19	Rahman	18-22	PHS	2-5 kali	SS	S	KS	S
11/03/2024 16:13:09	Rifatus shalitha	18-22	Pedagang	6-9 kali	S	SS	SS	S
11/03/2024 16:25:19	Musleh Yadi	23-27	Mahasiswa	> 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 16:40:10	Mas ichank	23-27	Pedagang	10 - 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 16:46:45	Tira Diana	18-22	Mahasiswa	2-5 kali	S	S	KS	S
11/03/2024 16:52:04	Muhammad Iksan	18-22	Mahasiswa	> 13 kali	SS	SS	SS	SS
11/03/2024 16:53:14	Lufiana batiya	18-22	Mahasiswa	> 13 kali	e	e	e	e

Gambar 5.1 Jawaban Responden Dari Google Formulir Ke Spreadsheets: 2024





**Gambar 5.8 Tiket KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas atau Raas-Kalianget Tahun 2024**



**Penyebaran Kuesioner menggunakan google formulir ke responden Tahun 2024**  
**Link: <https://forms.gle/JvDBsqa9CDYdQjFXA>**

## Lampiran 13.

## R-Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Sumber: Jurnal Statistika. Muhammad Abdul Rohman

## Lampiran 14.

**t-tabel**

<b>d.f</b>	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	<b>d.f</b>
<b>1</b>	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657	<b>1</b>
<b>2</b>	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	<b>2</b>
<b>3</b>	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	<b>3</b>
<b>4</b>	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	<b>4</b>
<b>5</b>	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	<b>5</b>
<b>6</b>	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	<b>6</b>
<b>7</b>	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	<b>7</b>
<b>8</b>	1,397	<b>1,860</b>	2,306	2,896	3,355	<b>8</b>
<b>9</b>	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	<b>9</b>
<b>10</b>	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	<b>10</b>
<b>11</b>	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	<b>11</b>
<b>12</b>	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	<b>12</b>
<b>13</b>	1,350	<b>1,771</b>	2,160	2,650	3,012	<b>13</b>
<b>14</b>	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	<b>14</b>
<b>15</b>	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	<b>15</b>
<b>16</b>	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	<b>16</b>
<b>17</b>	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	<b>17</b>
<b>18</b>	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	<b>18</b>
<b>19</b>	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	<b>19</b>
<b>20</b>	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	<b>20</b>
<b>21</b>	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	<b>21</b>
<b>22</b>	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	<b>22</b>
<b>23</b>	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	<b>23</b>
<b>24</b>	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	<b>24</b>
<b>25</b>	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	<b>25</b>
<b>26</b>	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	<b>26</b>
<b>27</b>	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	<b>27</b>
<b>28</b>	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	<b>28</b>
<b>29</b>	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	<b>29</b>
<b>30</b>	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	<b>30</b>
<b>31</b>	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	<b>31</b>
<b>32</b>	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	<b>32</b>
<b>33</b>	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	<b>33</b>
<b>34</b>	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	<b>34</b>
<b>35</b>	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	<b>35</b>
<b>36</b>	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	<b>36</b>
<b>37</b>	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	<b>37</b>
<b>38</b>	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	<b>38</b>
<b>39</b>	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708	<b>39</b>

Sumber: *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Dr. Imam Ghozali)

<b>d.f</b>	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	<b>d.f</b>
<b>40</b>	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	<b>40</b>
<b>41</b>	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	<b>41</b>
<b>42</b>	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	<b>42</b>
<b>43</b>	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	<b>43</b>
<b>44</b>	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	<b>44</b>
<b>45</b>	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	<b>45</b>
<b>46</b>	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	<b>46</b>
<b>47</b>	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	<b>47</b>
<b>48</b>	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	<b>48</b>
<b>49</b>	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	<b>49</b>
<b>50</b>	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	<b>50</b>
<b>51</b>	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	<b>51</b>
<b>52</b>	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	<b>52</b>
<b>53</b>	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	<b>53</b>
<b>54</b>	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	<b>54</b>
<b>55</b>	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	<b>55</b>
<b>56</b>	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	<b>56</b>
<b>57</b>	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	<b>57</b>
<b>58</b>	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	<b>58</b>
<b>59</b>	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	<b>59</b>
<b>60</b>	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	<b>60</b>
<b>61</b>	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	<b>61</b>
<b>62</b>	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	<b>62</b>
<b>63</b>	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	<b>63</b>
<b>64</b>	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	<b>64</b>
<b>65</b>	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	<b>65</b>
<b>66</b>	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	<b>66</b>
<b>67</b>	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	<b>67</b>
<b>68</b>	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	<b>68</b>
<b>69</b>	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	<b>69</b>
<b>70</b>	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	<b>70</b>
<b>71</b>	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	<b>71</b>
<b>72</b>	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	<b>72</b>
<b>73</b>	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	<b>73</b>
<b>74</b>	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	<b>74</b>
<b>75</b>	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	<b>75</b>
<b>76</b>	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	<b>76</b>
<b>77</b>	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	<b>77</b>
<b>78</b>	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	<b>78</b>

Sumber: *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Dr. Imam Ghozali)

## Lampiran 15.

## F-tabel

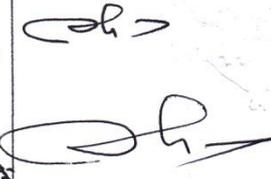
$\alpha =$ <b>0,05</b>	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

Sumber: Jurnal F-tabel oleh, Shoheh Rahman

## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : Darsi Setiawan  
 NIM : 20104868  
 JURUSAN : Manajemen  
 JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kep. penumpang KM Dharma Karba Rute Calangget Ras-Dangkal

No	PENGUJI	REVISI	KETERANGAN
1	Karin Budiono	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perintah Tolak, Gabar di seluruh</li> <li>- Abstrak 200 kata, 1 spasi</li> <li>- Tolak di judul 1 hel</li> <li>- penulisan rumus-rumus sebagainya</li> </ul>	 28/5'24 /5
2	Hayahel Masripes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <del>Kata-kata</del> Abstrak 1 spasi, kapa</li> <li>- pada terdapat H5 praktik judul (Hsp persepsi-ganti keprosa)</li> <li>- koefisien Determinasi (Adjusted R-square) 37,0% (kondisi-lahan pengaruh)</li> </ul>	 Acc. rev Revisi  28/5'24
3	Tamriahin	Abstrak tambah penjelasan yang tidak berpengaruh.	 28/5'24  28/5'24

JEMBER, .....

KA.PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK.PEMBANGUNAN/D3

