

**PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN SANUR**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

I PUTU ADI SUGIHANDIKA
NIT.08.20.0009.1.04

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024

**PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN SANUR**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

I PUTU ADI SUGIHANDIKA

NIT.08.20.0009.1.04

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Adi Sugihandika
Nomer Induk Taruna : 08.20.009.1.04
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:

PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN SANUR

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi tersebut, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 04 Juni 2024



I Putu Adi Sugihandika

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI PELUBAHAN SANUR**

Nama Taruna : I Putu Adi Sugihandika

NIT : 08.20.009.1.04

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Pembimbing I

Dian Junita Arisusanty, S.S.T
Penata Tk. I (III/d)
NIP.197606292010122001

Pembimbing II

Anak Agung Istri Sri W, S.SiT
Penata Tk. I (III/d)
NIP.197812172005022001

Mengetahui
Ketua Program Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si., M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198411182008121001

**PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN SANUR**

Disusun dan Diajukan Oleh:

I PUTU ADI SUGIHANDIKA

NIT. 08.20.009.1.04

Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal 04 Juni 2024

Menyetujui:

Penguji I

Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198610172010122004

Penguji II

Dian Junita Arisusanty, S.S.T
Penata TK. I (III/d)
NIP.197606292010122001

Penguji III

Anak Agung Istri Sri W, S.SiT
Penata Tk. I (III/d)
NIP.197812172005022001

Mengetahui

**Ketua Program Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya**



Faris Nofandi, S.Si., M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198411182008121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-NYA saya dapat menyelesaikan penelitian pada skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Sanur”** ini dapat saya selesaikan dengan tepat waktu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan angka dan statistik dalam pengumpulan serta analisis data yang dapat diukur. Penelitian ini ingin mengetahui ke efisienan dari fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh pengelola pelabuhan sehingga dapat memberikan memberikan kenyamanan penumpang di Pelabuhan sanur.

Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Bapak Moejiono, M.T M.Mar.E beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanannya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Ibu Dian Junita Arisusanty, S.S.T, selaku dosen pembimbing I dan ibu Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S.Si.T., M.Adm.SDA, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing serta memotivasi saya dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu dosen Politeknik Pelayaran Surabaya, khususnya Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa yang telah memberikan ijin serta kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Pelabuhan Sanur.
5. Kedua orang tua saya Bapak I Nengah Selamet dan Ibu Luh Gede Wahyu Agus Darwati yang telah memberikan memberikan semangat serta doa sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

6. Rekan-rekan taruna yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian yang bisa saya sampaikan, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dapat meningkatkan kinerja pada Pelabuhan Sanur.

Surabaya, 04 Juni 2024



I Putu Adi Sugihandika

ABSTRAK

I Putu Adi Sugihandika, Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Sanur. Dibimbing oleh Ibu Dian Junita Arisusanty,S.S.T dan Ibu Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S.Si.T., M.Adm.SDA.

Pelabuhan Sanur diresmikan pada tanggal 18 Desember 2022 yang diperuntukan untuk menghubungkan segitiga emas Pulau Bali. Dengan dibangunnya Pelabuhan Sanur diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada penumpang. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang . Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Pelabuhan Sanur dengan waktu selama 1 tahun. Populasi peneliti menggunakan rata-rata penumpang turun perhari pada tahun 2023 sebanyak 4.242 penumpang. Hasil perhitungan rumus Slovin dapat ditentukan jumlah sampelnya sebanyak 100 penumpang, sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan skunder dengan teknik pengumpulan datanya yaitu : observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data yaitu uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini variabel Fasilitas pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Sanur. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Sanur. Fasilitas pelabuhan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Sanur.

Kata kunci: Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelabuhan, Kepuasan penumpang

ABSTRACT

I Putu Adi Sugihandika, *The Influence of Port Facilities and Service Quality on Passenger Satisfaction at Sanur Port*. Supervised by Mrs. Dian Junita Arisusanty, SST and Mrs. Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S.Si.T., M.Adm.SDA.

Sanur port was inaugurated on December 18 2022, which is intended to connect the golden triangle of Bali Island. With the construction of Sanur Port, it is hoped that it will provide satisfaction to passengers. The research aims to determine the effect of port facilities and service quality on passenger satisfaction. The type of research used in this research is quantitative. This research was carried out at Sanur port for 1 year. The research population uses an average of disembarking passengers per day in 2023 of 4,242 passengers. The results of the Slovin formula calculation can determine the sample size of 100 passengers. The data source in this research uses primary and secondary data with data collection techniques, namely: observation, interviews and questionnaires. The data analysis technique is the Multiple Linear Regression test.

The results of this research are that the port facilities variable has a positive and significant effect on passenger satisfaction at Sanur Port. Beside that, the service quality has a positive and significant effect on passenger satisfaction at Sanur Port. The port facilities and service quality simultaneously have a significant effect on passenger satisfaction at Sanur Port.

Keywords: Port Facilities, Port Quality, Passenger Satisfaction.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	iii	
PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL.....	iv	
PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN SANUR		v
KATA PENGANTAR	vi	
ABSTRAK	viii	
<i>ABSTRACT</i>	ix	
DAFTAR ISI	x	
DAFTAR TABEL.....	xiii	
DAFTAR GAMBAR	xiv	
DAFTAR LAMPIRAN	xv	
BAB I.....	1	
PENDAHULUAN.....	1	
A. Latar belakang	1	
B. Rumusan Masalah	5	
C. Batasan Masalah.....	6	
D. Tujuan Penelitian	6	
E. Manfaat Penelitian	7	
BAB II	8	

TINJAUAN PUSTASKA	8
A. Riview Penelitian Sebelumnya	8
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir Penelitian	29
D. Hipotesis.....	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan waktu Penelitian	30
C. Definisi Oprasional Variable	31
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	45
B. Hasil Penelitian	52
C. Pembahasan.....	67
BAB V	70
PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA	73
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara ke Pulau Bali periode 2019 - 2023	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3.1 Oprasional Tabel Penelitian	31
Tabel 3.2 tabel rata-rata perhari penumpang turun di Pelabuhan Sanur pada bulan Januari – Oktober 2023	33
Tabel 3.3 Skala Likert	37
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas	39
Tabel 4.1 Kualifikasi Jenis Kelamin Penumpang di Pelabuhan Sanur	52
Tabel 4.2 Kualifikasi Umur Penumpang di Pelabuhan Sanur.....	53
Tabel 4.3 Kualifikasi Pekerjaan Penumpang di Pelabuhan Sanur	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.6 Kriteria Rata – Rata Skor dan Kategori Penilaian	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Fasilitas Pelabuhan (X1)	57
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Kualitas Layanan (X2)	58
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y).....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.15 Hasil Uji F	65
Tabel 4.16 Uji T	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambaran penumpang naik ke atas fastboat sebelum dan sesudah dibangun Pelabuhan Sanur.....	3
Gambar 2. 1 Gambar kerangka pikir penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Layout Pelabuhan Sanur.....	47
Gambar 4. 2 Diagram proses pengoprasian gedung terminal Pelabuhan Sanur....	48
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor KSOP Kelas II Benoa.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Koisiuner Penelitian	75
Lampiran 2. Foto dokumentasi penyebaran kuisioner di Pelabuhan Sanur	80
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	81
Lampiran 4. Deskripsi Variabel Penelitian	90
Lampiran 5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
Lampiran 6. Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 8. Uji Reliabilitas	102
Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik	103
Lampiran 10. F Tabel	104
Lampiran 11. T Tabel.....	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Bali dikenal pulau dewata yang terletak di antar 2 pulau yaitu Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Pulau Bali sebelumnya merupakan bagian dari Provinsi Sunda Kecil bersama dengan Pulau Lombok, Sumbawa, Sumba, Flores, dan Timur. Pada tahun 1958 Pulau Bali sudah resmi menjadi provinsi sendiri dengan Ibukota Singaraja, kemudian pada tahun 1960 Ibu Kota Provinsi Bali berpindah ke Denpasar. Provinsi Bali terdiri dari beberapa pulau, yaitu: Pulau Bali, Pulau Nusa Penida, Pulau Nusa Lemongan, Nusa Ceningan dan Pulau Serangan tetapi secara keseluruhan Pulau Bali memiliki sekitar 85 pulau yang tidak berpenghuni. Provinsi Bali terletak pada $8^{\circ}3'38''$ – $8^{\circ}50'56''$ Lintang Selatan dan $114^{\circ}25'53''$ – $115^{\circ}42'39''$ Bujur Timur. Pulau Bali memiliki luas 559.468 Ha serta dengan garis pantai sekitar 633,35 km, dikelilingi dengan perairan yang menjadi batas wilayah Provinsi Bali yaitu: sebelah utara Laut Bali, sebelah timur Selat Lombok, sebelah selatan Samudra Hindia, sebelah barat Selat Bali (Tarubali, 2024).

Pulau Bali terkenal akan keragaman budaya, adat istiadat dan tempat wisata yang memiliki ciri khas tersendiri serta berbeda dengan wilayah lainnya, menjadikan Pulau Bali sebagai alasan bagi wisatawan untuk menghabiskan liburannya di Pulau Bali. Pantai adalah tempat yang paling digemari oleh wisatawan. Alasannya karena pantai di Pulau Bali memiliki

ciri khas seperti: pasir putih, ombak yang menantang dan matahari yang bersinar cerah sehingga wisatawan tertarik keindahan dari *sunrise* dan *sunset* di pantai Pulau Bali (Agus, 2011). Beberapa pantai yang populer diantaranya adalah Pantai Kuta, Pantai di Uluwatu, sampai Pantai Dreamland (Suweta, 2020). Pantai di Bali digunakan untuk bersantai, berjemur ataupun berenang oleh wisatawan dari mancanegara maupun wisatawan domestik (Utama, I Gusti Bagus Rai, 2017). Menurut data dari BPS Provinsi Bali dari tahun 2019 sampai tahun 2023 diketahui bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pulau Bali sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara ke Pulau Bali periode 2019 - 2023

Kunjungan Wisatawan Domestik ke Bali tahun 2019-2023						
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Total Wisatawan	10.545.039	4.596.157	4.301.592	8.052.974	9.877.911	37.373.673
Pertumbuhan		-56%	-6%	87%	23%	
Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali tahun 2019-2023						
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Total Wisatawan	6.275.210	1.069.473	51	2.155.747	3.418.907	12.919.388
Pertumbuhan		-83%	-100%	4226855%	59%	

Sumber: (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan domestik lebih dominan daripada wisatawan mancanegara. Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa kujungan wisatawan pada tahun 2020 sampai 2021 mengalami penurunan, hal tersebut disebabkan oleh pandemi COVID-19. Pada tahun 2022 pandemi COVID-19 mulai mereda sehingga kunjungan dari wisatawan mulai tampak mengalami peningkatan untuk berlibur ke Pulau Bali. Melihat perkembangan bahwa wisatawan sudah mulai berdatang kembali ke Pulau Bali maka pemerintah berkomitmen ingin memenuhi kenyamanan wisatawan, harapnya wisatawan tidak merasa

kecewa ketika berlibur di Pulau Bali. Salah satu bukti keseriusan pemerintah dalam memberikan perhatiannya kepada kebangkitan ekonomi di sektor wisata khususnya pada Provinsi Bali yaitu dengan dibangunnya Pelabuhan Laut Sanur.



Gambar 1.1 Gambaran penumpang naik ke atas *fastboat* sebelum dan sesudah dibangun Pelabuhan Sanur
Sumber: KSOP Benoa

Pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa sebelum dibangun Pelabuhan Laut Sanur Penumpang harus turun ke pantai dan basah-basahan untuk naik ke atas *fastboat*, selain itu dari segi keselamatan juga belum terpenuhi pasalnya banyak tali tambat kapal yang dikaitkan ke bibir pantai tidak beraturan sehingga menyebabkan banyaknya kecelakaan seperti penumpang tersandung, terlilit, dan terpental akibat tali tambat dan kondisi ini sangat berbahaya tetapi setelah pembangunan Pelabuhan Laut Sanur penumpang naik *fastboat* melalui dermaga jetty dan dari keselamatan juga lebih terjamin daripada sebelum adanya pembangunan Pelabuhan Sanur. Pembangunan Pelabuhan Laut Sanur menghabiskan dana dengan anggaran Rp 398.000.000.000 (398 miliar). Pembangunan ini dilakukan dalam periode tahun anggaran 2020–2022 yang bersumber dari APBN (Pratama, 2020). Pada tanggal 18 Desember 2022 Pelabuhan Sanur telah diresmikan langsung oleh Bapak Presiden Republik Indonesia Ir.H. Joko Widodo dan

Pelabuhan Sanur sudah beroprasi sampai saat ini. Pelabuhan Sanur memiliki ciri khas bangunan Bali yang berpolakan Gajah Mina, sehingga Pelabuhan Sanur ini memberikaan daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang akan melakukan keberangkat atau kedatangan melalui Pelabuhan Sanur. Pelabuhan Sanur harapnya mampu menunjang segala proses kegiatan kepelabuhanan dengan maksimal, dengan didukungnya fasilitas pelabuhan yang baru diharapkan memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi para wisatawan. Selain fasilitas yang bagus diharapkan pelayanan kepada penumpang harus diperhatikan agar wisatawan tidak merasa kecewa, semakin banyak wisatawan yang tertarik akan fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan di Pelabuhan Sanur saat menuju destinasi wisata segitiga emas Bali yang berada Pulau Nusa Penida, Pulau Nusa Lembongan, dan Pulau Nusa Ceningan maka dapat meningkatkan jumlah penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Sanur sehingga mampu meningkatkan ekonomi daerah dengan banyaknya kunjungan wisatawan ke Pulau Bali.

Pada saat peneliti melakukan observasi yang dilakukan selama PRADA (praktik darat) di Pelabuhan Sanur peneliti menemukan beberapa fenomena bahwa volume penumpang yang berkunjung ke Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan melalui Pelabuhan Sanur meningkat. Saat melakukan observasi peneliti juga mendengar beberapa keluhan dari penumpang yang dimana penumpang mengeluhkan beberapa fasilitas pelabuhan yang belum berfungsi secara maksimal, seperti : parkir roda empat (4), Gangway (*floating bridge*), dan pada dermaga jetty. Pada aspek

pelayanan, peneliti melihat penumpang masih bingung ketika ingin melakukan pengaduan komplain terhadap pelayanan atau fasilitas yang disediakan oleh agen maupun dari pihak pengelola Pelabuhan Sanur yang dirasa belum cukup memuaskan. Peneliti juga melihat penumpang sering kebingungan untuk naik kapal karena jadwal awal keberangkatan yang disampaikan sebelumnya belum sesuai dengan jadwal keberangkatan maka dari itu aspek layanan ke penumpang juga menjadi perhatian khusus dimana dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Memang pelabuhan ini terbilang masih baru dan belum berjalan secara maksimal dan masih banyak yang perlu ditingkatkan dari segi fasilitas pelabuhan maupun dari segi kualitas layanan.

Berdasarkan fenomena dilapangan yang dituang dalam latar belakang diatas, maka peneliti terinspirasi untuk mengkaji dan meneliti yang berhubungan dengan fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Sanur sehingga peneliti akan menuangkan ide penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Sanur”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fasilitas Pelabuhan Sanur terhadap kepuasan penumpang ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di Pelabuhan Sanur terhadap kepuasan penumpang?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Sanur terhadap kepuasan penumpang ?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, maka peneliti ingin membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan dilakukan kepada penumpang domestik yang dikategorikan penumpang dewasa yang melakukan kedatangan tetapi melakukan keberangkatan dari Pelabuhan Sanur yang menggunakan *fast boat*.
2. Pada variabel independen (X1) fasilitas pelabuhan, peneliti membatasi yaitu fasilitas pelabuhan yang memberikan kepuasan bagi penumpang yang terdapat di Pelabuhan Sanur.
3. Pada variabel independen (X2) kualitas layanan, peneliti membatasi yaitu layanan yang di berikan ke penumpang berangkat maupun datang melalui Pelabuhan Sanur.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ditinjau maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas Pelabuhan Sanur terhadap kepuasan penumpang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Pelabuhan Sanur terhadap kepuasan penumpang.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Sanur terhadap kepuasan penumpang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang dikemukakan diatas, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis penelitian :
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi reverensi ilmu pengetahuan serta sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya agar penelitian ini bisa dikembangkan dalam segi fasilitas pelabuhan maupun dari kualitas pelayanan yang telah di sediakan oleh pengelola pelabuhan.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan bagi taruna Politeknik Pelayaran Surabaya agar nantinya penelitian ini bisa memberikan gambaran sebenarnya dari kondisi fasilitas pelabuhan dan kualitas layanan pada suatu pelabuhan khususnya Pelabuhan Sanur.
2. Manfaat praktis penelitian :
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan acuan untuk pengelola pelabuhan meningkatkan serta mengembangkan fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola Pelabuhan Sanur.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola pelabuhan untuk menjadi tolak ukur kepuasan dari penumpang terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola Pelabuhan Sanur.

BAB II

TINJAUAN PUSTASKA

A. Riview Penelitian Sebelumnya

Riview penelitian sebelumnya akan dibahas secara lengkap melalui jurnal dan artikel sebagai dasar untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Pembahasan yang akan diuraikan pada review penelitian sebelumnya dapat dibagi sebagai berikut: (1) fasilitas pelabuhan, (2) kualitas layanan, (3) kepuasan penumpang. Jika nantinya pada objek ataupun pada variabel yang diteliti ada perbedaan, penelitian tersebut digunakan sebagai gambaran untuk peneliti melakukan penelitian.

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	(Irnawaty, 2023)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pelabuhan Indonesia Regional Tanjung Priok	Dari data tersebut t hitung (X_1) $4279 > t$ tabel 1966 terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Didapatkan juga, t -hitung $12,857 > t$ tabel 1,966 merupakan pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di kantor Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok sedangkan pada penelitian ini pada Pelabuhan Sanur 2. Variabel (Y) dari penelitian sebelumnya adalah Kepuasan penumpang yang menggunakan fasilitas Pelabuhan Indonesia regional 2 Tanjung Priok Jakarta Utara. Sedangkan untuk penelitian ini variabel (Y) mengenai kepuasan penumpang di Pelabuhan Sanur.

2	(Maharani & Millantri Ariesta, 2023)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun	Nilai t hitung variable fasilitas (X1) sebesar 2,958 > tabelsebesar 1,984 dan sig < 0,05 maka dapat disimpulkan Bila thitung > t table maka H0 ditolak, artinya bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun sedangkan tempat dilakukan penelitian ini pada Pelabuhan Sanur
3	(Syafri et al., 2023)	Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung	<p>1. Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Fasilitas Pelabuhan mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara fasilitas dengan kepuasan pengguna jasa. Adapun hasil uji t</p> <p>2. Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Kualitas Pelayanan</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Penelitian sebelumnya memiliki 3 variable bebas yaitu: Fasilitas pelabuhan, Kualitas pelayanan, Kinerja pelayanan sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu: Fasilitas Pelabuhan Kualitas layanan</p> <p>2. Tempat dilakukan penelitian pada peneliti sebelumnya adalah di PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung sedangkan penelitian ini pada Pelabuhan Sanur</p> <p>3. Variabel (Y) penelitian sebelumnya adalah Kepuasan penumpang dimana</p>

		<p>mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung.</p> <p>3. Berdasarkan analisis persamaan regresi diperoleh hasil jika Kinerja Pelayanan mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengguna Jasa juga akan ikut meningkat. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung.</p> <p>4. Variabel Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara</p>	<p>objek dalam penelitian sebelumnya adalah penumpang yang menggunakan fasilitas di PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung sedangkan pada penelitian saat ini objek penelitiannya adalah penumpang di Pelabuhan Sanur</p> <p>4. Variable terikat (Y) yang di kaji oleh penelitian sebelumnya adalah pengguna jasa fasilitas di PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung sedangkan variabel (Y) yang dikaji oleh penelitian ini adalah kepuasan penumpang di Pelabuhan sanur</p>
--	--	--	---

			simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung. Hal tersebut membuktikan hipotesis keempat dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.	
4	(Fadillah & Haryanti, 2021)	Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima	Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, dan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di kantor PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima sedangkan tempat dilakukannya penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Sanur 2. Variable terikat (Y) yang di kaji oleh penelitian sebelumnya adalah pelanggan yang sudah menggunakan jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima sedangkan variabel terikat (Y) yang di kaji adalah kepuasan penumpang yang melakukan keberangkatan atau kedatangan di pelabuhan Sanur

5	(Amrullah et al., 2023)	Pengembangan Pelabuhan Pariwisata Maritim Valorization Sustainable Matahari Terbit Sanur Bali	Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa :	<p>1. Pelabuhan Sanur meskipun memiliki dimensi sosio-teritorial dan budaya menyajikan matriks yang terdiversifikasi dan berkualitas, dengan potensi pengembangan berkelanjutan dan pariwisata berkelanjutan, dengan keragaman ruang untuk aktivitas alam, olahraga, dan rekreasi.</p> <p>2. Adanya Pelabuhan Sanur tidak mengganggu aktifitas budaya yang sudah mengakar secara turun temurun sesuai dengan konsep lokal dan disinergikan dengan sustainable development goals</p> <p>3. Pembangunan Pelabuhan sanur, telah membawa ancaman serius, seperti pemanasan global, kebisingan, perubahan budaya, sampah akibat aktifitas wisata, pencemaran laut, kemacetan dan</p>	Perbedaan dengan penelitian ini adalah:	<p>1. Penelitian ini menelelit sistematis pembangunan Pelabuhan Sanur</p> <p>2. Penelitian ini a detail keterkaitan sustainable development goals dengan pengembangan pelabuhan pariwisata maritime matahari terbit bali.</p> <p>3. Penelitian ini menerangkan detail konsep kebaharuan Valorization Sustainable untuk mengatasi keberlanjutan ekonomi, sosial dan lingkungan di pelabuhan pariwisata maritime matahari terbit bali</p> <p>4. konsep Valorization Sustainable menciptakan pelabuhan pariwisata maritim unggul di pelabuhan pariwisata maritimematahari terbit bali.</p>
---	-------------------------	---	---	---	---	---

			<p>kekurangan bahan bakar fosil akibat meningkatnya permintaan bahan bakar dan kelebihan populasi.</p> <p>4. Valorization Sustainable berdampak pada pertumbuhan ekonomi masyarakat bali, khususnya sekitar pelabuhan matahari terbit sanur bali, mengembangkan budaya, taraf tingkat sosial masyarakat terangkat dan menjaga lingkungan agar tetap lestari.</p>	
--	--	--	--	--

Sumber : (Irnataty, 2023), (Maharani & Millantri Ariesta, 2023), (Syafri et al., 2023), (Fadillah & Haryanti, 2021), (Amrullah et al., 2023)

Dilihat dari tabel *review* penelitian sebelumnya yang menjadi perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, waktu penelitian, objek penelitian, indikator penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

B. Landasan Teori

1. Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, 2015). Berdasarkan definisi

diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan daya, kekuatan, kekuasaan yang dimiliki oleh benda atau orang sehingga mampu memberikan rasa percaya serta dapat menggiring sudut pandang seseorang untuk mempercayai dan mengikuti suatu objek tersebut sehingga dapat mempengaruhi lingkungan sekitarnya.

2. Fasilitas Pelabuhan

a. Pengertian Fasilitas

Pengertian fasilitas menurut Kotler & Armstrong (2008) adalah segala bentuk peralatan fisik sebagai pendukung kenyamanan konsumen yang disediakan oleh pihak penjual jasa. Sedangkan Agus (2011) mendefinisikan fasilitas adalah perlengkapan-perlengkapan fisik yang disediakan untuk membantu memudahkan para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Menurut definisi yang telah dinyatakan oleh para ahli dapat di simpulkan bahwa fasilitas adalah bentuk fisik dari suatu peralatan yang disediakan oleh pemilik jasa untuk mendukung dan membantu segala aktifitas yang akan dilakukan oleh konsumen sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan rasa kepuasan.

b. Pengertian Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan adalah suatu peralatan yang disediakan oleh pengelola pelabuhan untuk menunjang segala kegiatan dan aktifitas untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa pelabuhan dan penumpang ketika melakukan kegiatan

keberangkatan maupun kedatangan menggunakan kapal laut.

Berdasarkan PP Nomor 64 (2015) tentang kepelabuhanan fasilitas yang berada di suatu pelabuhan yaitu :

1) Perairan tempat labuh

Perairan tempat labuh merupakan perairan yang berada disekitar dermaga atau perairan yang digunakan kapal untuk sandar di dermaga.

2) Kolam Labuh

Merupakan daerah perairan dimana kapal berlabuh untuk melakukan kegiatan bongkar muat.

3) Dermaga

Merupakan sebuah tempat yang menjorok kelaut yang digunakan sebagai tempat menaikan dan menurunkan penumpang dari kapal.

4) Terminal Penumpang

- a) Titik simpul dalam jaringan transportasi yang berfungsi untuk pelayanan secara umum.
- b) Tempat pengawasan, pengendalian, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
- c) Prasarana angkutan merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.

- d) Unsur tata ruang yang berperanan penting bagi efisiensi pelayanan di pelabuhan dan menambah estetika.
- 5) Ruang Pelayanan Umum adalah ruangan yang disiapakan untuk menampung seluruh pengguna terminal, baik penumpang, pengantar/penjemput, karyawan/petugas pelabuhan, maupun pihak pengguna jasa lainnya.
- 6) Ruang Keberangkatan merupakan ruangan untuk menampung penumpang untuk yang dibawa serta harus diperiksa oleh petugas keselamatan pelayaran. Didalam ruangan ini tidak diperbolehkan ada pengantar.
- 7) Ruang Kedatangan tempat yang dipergunakan untuk menampung penumpang datang dan mengarahkan arus penumpang menuju ruang umum dan area intermoda. Didalam ruangan ini tidak diperbolehkan ada penjemput. Ruang kedatangan juga digunakan untuk pengurusan beberapa dokumen dan pengambilan bagasi serta untuk pemeriksaan.
- 8) Ruang loket atau penjualan tiket adalah ruang yang menjual tiket kepada penumpang yang akan melakukan keberangkatan, transit atau transfer penumpang. Penumpang bisa memasuki terminal keberangkatan untuk memasukan bagasi yang akan dimuat di kapal.

c. Indikator fasilitas pelabuhan

Dalam variabel bebas: fasilitas pelabuhan (X1) terdapat indikator yang meliputi fasilitas pelabuhan yang berkaitan dengan penumpang pada suatu pelabuhan yaitu:

- 1) Areal gedung terminal
- 2) Areal dermaga
- 3) Areal parkir kendaraan roda 2 atau roda 4

3. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Joewono et al (2003) kualitas adalah nilai yang didapat oleh konsumen dari perusahaan, yang diukur berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan membantu memecahkan masalah konsumen. Berdasarkan Goetsch & Davis, 1994 (dalam Tjiptono, 2012) kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Artinya, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah produk atau jasa, bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Menurut Tjiptono (2019) kualitas adalah kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia meliputi :

- 1) Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

- 2) Kualitas merupakan totalitas bentuk dan karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memutuskan kebutuhan kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.
- 3) Kualitas merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan di dalam produk-produk yang bersangkutan.

Berdasarkan yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dinginkan oleh konsumen terhadap bentuk fisik atau layanan yang dihasilkan dari produk atau jasa yang ditawarkan ke konsumen dan sehingga terpenuhinya ekspektasi dari konsumen.

Ada 8 dimensi kualitas yang dikembangkan Tjiptono (2016) dimensi tersebut adalah:

- 1) Kinerja: merupakan karakteristik dari produk.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan: berkaitan dengan karakteristik dari suatu produk /jasa.
- 3) Kehandalan: berkaitan dengan ketahanan dari produk sehingga potensi kerusakan atau gagal dipakai bisa di minimalisir.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi: mengenai kesesuaian produk dengan mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan: berkaitan dengan daya pakai dari suatu produk.

- 6) *Serviceability*: pelayanan terkait kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika: daya tarik produk terhadap panca indra.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan: citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

b. Pengertian Layanan

Menurut Lovelock dan Wright (2002), "*service is an act or performance offered by one party or another.*" Layanan adalah perbuatan atau kinerja yang dilakukan oleh perusahaan (seseorang) kepada orang lain. Secara komprehensif layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak yang lain. Layanan juga diartikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu. Pengertian layanan juga dinyatakan oleh Kotler (2006) layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak (perusahaan) kepada pihak lain (pelanggan), yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Keberadaan layanan dapat saja bersamaan atau tidak bersamaan dengan produk fisik.

c. Pengertian Kulitas Pelayanan

Menurut Martin (2001) kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal

pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan mempunyai harapan mendapatkan kualitas layanan yang baik. Kotler dan Keller (2006, p.138) mengatakan, “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” Definisi tersebut menjelaskan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan sifat barang atau pelayanan yang membawa pengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, tentunya akan memberikan layanan yang berkualitas.

d. Kualitas Pelayanan Pelabuhan

Kualitas pelayanan pelabuhan adalah semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggan atau penumpang, termasuk pelayanan kapal, pelayanan bongkar muat barang, dan pelayanan lainnya yang terkait di pelabuhan (Handari et al., 2023).

Menurut Handari (2023) Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di pelabuhan yaitu:

a. Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan yang memadai dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan, seperti keberadaan dermaga, crane, gudang, dan alat bongkar muat lainnya.

b. SDM Operator Pelabuhan

Kualitas layanan pelabuhan juga sangat bergantung pada kualitas SDM operator pelabuhan. Operator pelabuhan yang terlatih dan ahli dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

c. Sistem Manajemen Pelabuhan

Sistem manajemen pelabuhan yang baik dan terstruktur dapat membantu memastikan kualitas layanan yang dihasilkan. Hal ini termasuk pengelolaan keamanan, kesehatan, dan lingkungan.

d. Teknologi dan Informasi:

Teknologi dan informasi yang digunakan dalam operasi pelabuhan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan. Teknologi modern dan informasi yang akurat dapat membantu mengoptimalkan operasi pelabuhan.

e. Regulasi dan Kebijakan

Regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau instansi terkait dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan. Kebijakan yang mendukung pelabuhan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

f. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan. Pelanggan yang

puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya ke orang lain.

Faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan tergantung pada kondisi lokal, karakteristik pelabuhan, dan kebijakan pemerintah yang diterapkan di masing-masing negara atau wilayah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (2015) , Ketentuan sebagai berikut :

(1) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang, yang meliputi:

- a. Pelayanan keselamatan.
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban.
- c. Pelayanan kehandalan/keteraturan.
- d. Pelayanan kenyamanan.
- e. Pelayanan kemudahan.
- f. Pelayanan kesetaraan.

(2) Pelayanan keselamatan di terminal, meliputi:

- a. Informasi dan fasilitas keselamatan.
- b. Informasi dan fasilitas kesehatan.

(3) Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal, meliputi:

- a. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput.
- b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal.
- c. Pos dan petugas keamanan.
- d. Informasi gangguan keamanan.
- e. Peralatan dan pendukung keamanan.

(4) Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal, meliputi:

- a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket.
- b. Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

(5) Pelayanan kenyamanan di terminal, meliputi:

- a. Ruang tunggu.
- b. Gate / koridor boarding.
- c. Toilet.
- d. Tempat ibadah.
- e. Lampu penerangan.
- f. Fasilitas kebersihan.
- g. Fasilitas pengatur suhu.
- h. Ruang pelayanan kesehatan.
- i. Area merokok.

(6) Pelayanan kemudian di terminal, meliputi:

- a. Informasi pelayanan.
- b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.

- c. Informasi gangguan perjalanan kapal.
- d. Informasi angkutan lanjutan.
- e. Fasilitas layanan penumpang.
- f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.
- g. Tempat parkir.
- h. Pelayanan bagasi penumpang.

(7) Pelayanan kesetaraan di terminal, meliputi:

- a. Fasilitas penyandang difable.
- b. Ruang ibu menyusui.
- e. Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dimensi kualitas layanan (*Service quality*)

Dijelaskan oleh Lovelock & Wright (2002) ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dimana kelima dimensi akan dijadikan acuan untuk menjadi indikator kualitas layanan (X2).

1) *Tangibles*

Tangibles berarti bukti fisik, yang meliputi fasilitas di gedung terminal, fasilitas di areal dermaga, areal parkir.

2) *Reliability*

Reliability berarti kemampuan pengelola pelabuhan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dapat dipercaya, dan konsisten. Hal ini berkaitan dengan kemudahan untuk mendapatkan tiket dan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

3) *Responsiveness*

Responsiveness berarti tanggap terhadap kebutuhan penumpang dan cepat dalam memberikan layanan pengaduan komplain dari penumpang.

4) *Assurance*

Assurance berarti jaminan dan pemberian rasa aman kepada penumpang meliputi jaminan: pos petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, dan peralatan pendukung keamanan.

5) *Empathy*

Empathy berarti kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada semua penumpang meliputi : fasilitas penyandang difable dan ruang ibu menyusui

4. Kepuasan penumpang

a. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Hutasoit, 2011). Engel, et al dalam Tjiptono, (2005:89) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang dirasakan oleh individu atau kelompok dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) yang diharapkan tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa jauh dibawah apa

yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap pengelola atau penyedia jasa dalam hal ini adalah pengelola Pelabuhan Sanur

b. Penumpang

Menurut Zainal Amsah (2012), penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya atau semua orang atau badan hukum yang diangkut menggunakan jasa transportasi laut, darat, udara dan kereta api. Damadji (1995) mengartikan bahwa penumpang merupakan setiap orang yang diangkut ataupun yang harus di dalam alat pengakutan seperti pesawat, kapal laut, kereta api, bus dan angkutan lainnya atas didasari oleh persetujuan dari perusahaan dan badan penyelenggara angkutan tersebut. Berdasarkan pernyataan para ahli dapat disimpulkan bahwa penumpang adalah seseorang atau kelompok yang akan melakukan bepergian menggunakan sarana transportasi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan.

Pemumpang terdiri dari 3 katagori yang dibedakan berdasarkan umur dari penumpang tersebut, yaitu :

- 1) Penumpang *adult* (dewasa), bisa dinyatakan penumpang dewasa jika penumpang tersebut memiliki umur 12 tahun keatas.
- 2) Penumpang anak-anak adalah penumpang yang berumur 2 tahun keatas tetapi dibawah 12 tahun.

- 3) Penumpang bayi adalah penumpang yang berusia dibawah 2 tahun.

Jenis penumpang juga dibedakan menjadi 2 jenis yaitu penumpang umum dan penumpang khusus, adapun perbedaan dari jenis penumpang tersebut terletak pada cara pelayanannya:

- 1) Penumpang umum adalah penumpang yang melakukan bepergian tanpa perlu di berikan penangan khusus serta tidak ada perlu pendampingan.
- 2) Penumpang khusus adalah penumpang yang perlu dilakukan penangan khusus dalam melakukan bepergian dan banyak aspek yang harus diperhatikan dari penumpang tersebut. Contoh penumpang khusus adalah ibu hamil, penumpang difebel/diseble, penumpang VIP, anak kecil yang akan melakukan bepergian sendiri (UM), dan penumpang yang perlu sakit perlu pendampingan dari staff medis.

c. Kepuasan Penumpang

Dari kajian antara teori kepuasan dan teori penumpang dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang adalah perasaan penumpang ketika menerima suatu layanan di pelabuhan dimana kepuasan tersebut di rasa setara atau bahkan lebih dari ekspektasi yang diharapkan sebelumnya oleh penumpang. Ketika ekspektasi dari penumpang tidak sesuai maka akan timbul komplain, tetapi ketika komplain dapat di pecahkan maka bisa meningkatkan kepuasan dari penumpang tersebut.

d. Indikator kepuasan penumpang:

Indikator Kepuasan Pelanggan yang digunakan dalam penelitian adalah (Kotler 2016):

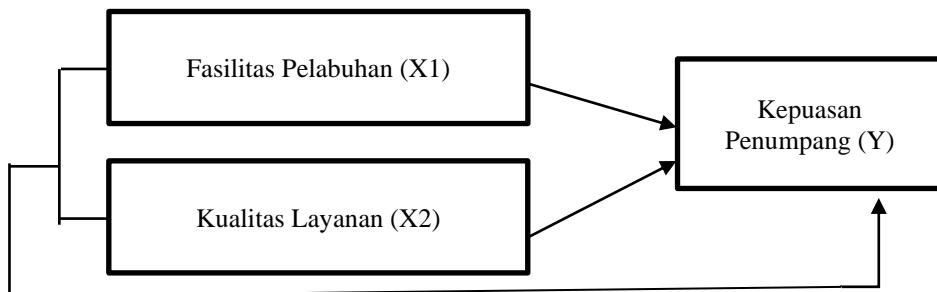
- 1) Pengalaman, artinya suatu kegiatan yang pernah dilakukan atau dialami sehingga dapat menimbulkan kepuasan.
- 2) Harapan pelanggan, artinya kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- 3) Kebutuhan, artinya kesesuaian antara keperluan atau kebutuhan dengan produk yang tersedia. Bila semua terpenuhi, maka akan timbul kepuasan.

5. Pelabuhan Sanur

Pelabuhan Sanur merupakan pelabuhan penghubung antara Pulau Bali dengan Pulau Nusa Penida dan Pulau Nusa Lembongan. Pelabuhan Sanur mulai dibangun pada desember 2020 dan telah di resmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 18 desember 2022 yang dimana dalam 2 tahun pembangunan menghabiskan biaya sebesar Rp 398.000.000.000 (398 miliar). Pelabuhan Sanur di desain oleh arsitek asal Bali yang bernama I Nyoman Popo Danes dengan desainnya mengambil karakteristik kearifan lokal dan nuansa khas Bali menjadikan Pelabuhan Sanur sebagai pelabuhan yang menarik wisatawan untuk berwisata di Pulau Bali.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian memberikan gambaran hubungan antara variable dependen (terikat) dengan variable (bebas). Dalam penelitian ini Kepuasan Penumpang (Y) sebagai variabel terikat, Fasilitas Pelabuhan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) sebagai variabel bebas.



Gambar 2 .1 Gambar kerangka pikir penelitian
Sumber: Peneliti (2024)

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan peneliti sebagai berikut:

- 1) H1 : Diduga fasilitas pelabuhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang
 H_0 : Diduga fasilitas pelabuhan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang
- 2) H2 : Diduga kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang
 H_0 : Diduga kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang
- 3) H3 : Diduga fasilitas pelabuhan dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang
 H_0 : Diduga fasilitas pelabuhan dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena data dari fasilitas pelabuhan (X1) dan data dari kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam pengolahan data berupa angka-angka. Menurut Sugiyono (2017) data kuantitatif merupakan metode penelitian ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode kuantitatif ini dalam proses pengolahan data penelitian berupa angka-angka yang diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Sedangkan Menurut V. Wiratna Sujarweni (2020:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

B. Lokasi dan waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pelabuhan Sanur yang berlokasi di Jalan Matahari Terbit, Sanur Kaja, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali

2. Waktu Penelitian

Peneliti mulai melakukan pengamatan pada saat peneliti melakukan praktek darat yaitu pada saat penempatan praktek darat di Pelabuhan Sanur. Penempatan praktek darat di Pelabuhan Sanur mulai

dari saat peresmian Pelabuhan Sanur pada tanggal 09 November 2022 hingga februari 2023 dan dilanjutkan kembali pada Desember 2023 sampai tahun 2024.

C. Definisi Oprasional Variable

Menurut Sugiyono (2017) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama ataupun mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik

Terkait dengan penjelasan diatas, maka variabel yang akan digunakan sebagai operasional variabel dalam penelitian ini adalah pengaruh fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Sanur. Dimana variable-variabel yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.1 Oprasional Tabel Penelitian

Variabel (X)	Indikator	Sub Indikator
Fasilitas Pelabuhan (X1)	Areal gedung terminal	1) Ruang tunggu; 2) Gate atau koridor boarding; 3) Toilet 4) Tempat ibadah 5) Ruang Pelayanan kesehatan 6) Area merokok.
	Areal parkir kendaraan	1) Parkir roda 2 2) Parkir roda 4
	Areal dermaga	1) Dermaga jetty 2) Gangway (<i>floating bridge</i>)

Kualitas Layanan (X2)	<i>Tangibles</i>	1) Areal gedung terminal 2) Area dermaga 3) Areal parkir kendaraan
	<i>Reliability</i>	1) Kemudahan untuk mendapatkan tiket 2) Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
	<i>Responsiveness</i>	Layanan pengaduan komplain dari penumpang.
	<i>Assurance</i>	1) Pos petugas keamanan 2) Informasi gangguan keamanan 3) peralatan pendukung keamanan.
	<i>Empathy</i>	1) Fasilitas penyandang difable 2) Ruang ibu menyusui
Kepuasan Penumpang (Y)	Pengalaman	1) Pengalaman dirasakan penumpang saat menggunakan fasilitas Pelabuhan Sanur. 2) Pengalaman dirasakan penumpang saat merasakan layanan di Pelabuhan Sanur.
	Harapan pelanggan	1) Harapan pelanggan terhadap fasilitas Pelabuhan Sanur. 2) Harapan pelanggan terhadap kualitas layanan Pelabuhan Sanur.
	Kebutuhan	1) Fasilitas pelabuhan yang perlu ditambah. 2) Kualitas pelayanan yang perlu di perbaiki.

Sumber: Peneliti (2024)

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

Ada 2 sumber data dalam penelitian ini yang digunakan oleh peneliti untuk menunjang penelitian, sumber data tersebut yaitu:

a) Data primer

Data primer adalah data yang langsung di peroleh oleh peneliti saat pelaksanaan penelitian ini. Data primer dari penelitian ini adalah jawaban dari responden terkait pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian ini .

b) Data skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung.

Data skunder berdasarkan sumber yang sudah ada seperti: jurnal, artikel, website dan informasi lainnya yang diperoleh dari internet.

2. Populasi dan sample

a) Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 80) populasi adalah wilayah generalisasi atas objek ataupun subjek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang dewasa yang sedang datang di Pelabuhan Sanur tetapi sebelumnya telah melakukan keberangkatan melalui Pelabuhan Sanur.. Adapun jumlah data rata-rata kedatangan penumpang perhari melalui Pelabuhan Sanur pada tahun 2023.

Tabel 3.2 tabel rata-rata perhari penumpang turun di Pelabuhan Sanur pada tahun 2023

No	Bulan	Kapal Tiba	Penumpang Turun
1.	Januari	76	3002
2.	Februari	77	2947
3.	Maret	86	3194
4.	April	77	4366
5.	Mei	78	4356
6.	Juni	91	4834
7.	Juli	92	4643
8.	Agustus	107	4941
9.	September	100	4725
10.	Okttober	99	4614
11.	November	89	3783
12.	Desember	85	3803

Sumber: KSOP kelas II Benoa, Wilker Sanur (2023)

Berdasarkan tabel 3.2 hasil rata-rata jumlah penumpang penumpang perhari di Pelabuhan Sanur tahun 2023 dijadikan

populasi terhitung mulai bulan januari sampai desember tahun 2023 sebanyak 4.242.

b) Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang di temui saat melakukan kegiatan penyebaran kuesioner. Teknik penentuan sample pada penelitian ini adalah teknik non-probability sampling (sampel secara non acak) dengan *sampling insidental* yaitu berdasarkan kebetulan yang dimana pengambilan sampel kepada siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan mampu dijadikan sampel. Alasan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling insidental* ini karena nantinya saat pemberian kuesioner akan dilakukan secara acak kepada responden yang di temui oleh peneliti dan bersedia mengisi kuesioner serta mampu menjadi sumber data. Dalam penentuan sampel penelitian ini akan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah prediksi populasi diambil berdasarkan data penumpang turun pada bulan Oktober 2023 yang dimana jumlah penumpang turun melalui Pelabuhan Sanur berjumlah 4614 penumpang.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Dari rumus diatas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan prediksi populasi penumpang turun pada bulan oktober sebanyak 4614 penumpang. Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir yaitu 10%, (0,1) maka perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{4243}{1 + 4243(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4243}{4244,001}$$

$$n = \frac{4243}{42,44}$$

$$n = 99,97$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan 99,97 tetapi untuk memudahkan penelitian maka disimpulkan menjadi 100 responden.

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dalam proses penelitian ini, adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a) Observasi

Menurut Sugiyono (2017:145) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik obeservasi ini dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan praktik darat di Pelabuhan Sanur harapan peneliti teknik observasi ini dapat menjelaskan secara rinci permasalah-permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini.

b) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan ke responden sehingga mendapat jawaban dari responden. Tipe skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2017:152) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.3 Skala Likert

Skala Likert	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

c) Wawancara

Teknik ini diperlukan untuk mengungkap bagian terdalam yang tidak dapat terungkap lewat angket. Menurut Sugiyono (2017:137) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui data lebih terperinci yang belum bisa di dapat dari kuesioner yang diberikan kepada responden.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang akan diteliti. Pada penelitian ini untuk mengolah data menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*). SPSS digunakan untuk menguji hipotesis dikemukakan. Ada beberapa uji yang akan digunakan untuk pengolahan data:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya dari

kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018).

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

- a) Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid.
- b) jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis *Cronbach Alpha* untuk menguji reliabilitas Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali

(2018:46), yaitu:

- a) jika koefisien *Cronbach Alpha* > 0,70 maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel.
- b) jika koefisien *Cronbach Alpha* < 0,70 maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Perhitungan reliabilitas formulasi *Cronbach Alpha* ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 29. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Kerteria
> 0,9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,7	Cukup Reliabel
0,2 – 0,4	Kurang Reliabel
< 0,2	Tidak Reliabel

Sumber: Imam Ghozali (2018)

3. Uji Asumsi Klasik

Persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS) adalah uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang umum digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Gozali, 2018:109). Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dengan mengetahui bahwa data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas dan autokorelasi serta tidak terdapat heteroskedastisitas diantara variabel yang menjelaskan dalam model regresi.

a) Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa uji normalitas merupakan pengujian dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini dalam menguji normalitas data peneliti menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov dengan nilai signifikansi 0,05. Adapun pengujian Kolmogorov – Smirnov dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Kriteria :

- 1) Jika signifikan $> \alpha (0,05)$ maka dapat dinyatakan H_0 diterima yang berarti data residual terdistribusi normal.
- 2) Jika signifikan $< \alpha (0,05)$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak yang berarti data residual tidak terdistribusi normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini menggunakan uji Glesjer untuk meregresi nilai *absolute residual* terhadap variabel bebas (Ghozali, 2018; 137).

Berikut ini pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini :

- 1) Jika nilai probabilitas < 0.05 H0 diterima, maka terdapat heteroskedastisitas.
 - 2) Jika nilai probabilitas > 0.05 H0 ditolak maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
- c) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2018:71) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dasar pengambilan keputusan pengujian ini sebagai berikut (Ghazali, 2018: 112).

- 1) Jika nilai korelasi > 0,80 maka ada masalah multikolinieritas.
- 2) Jika nilai korelasi < 0,80 maka tidak ada masalah multikolinieritas.

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal model, harus bebas dari gejala multikolinearitas, terbebas dari heteroskedasitas dan terbebas dari autokorelasi. Analisis regresi linier berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel, ditunjukkan dengan persamaan sebagai berikut :

Rumus:

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

Y' = Kepuasan Penumpang

X_1 = Fasilitas Pelabuhan

X_2 = Kualitas Layanan

$b_1 b_2$ = Koefisien Regresi Variabel $X_1 - X_2$

a = Bilangan Konstanta

5. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara simultan (Uji F), uji koefisien determinasi (R^2), uji secara parsial (uji T), maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS.

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghazali (2018:179) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka

variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

b) Uji T

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

c) Uji F

Menurut Ghozali (2018:179) uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F_{hitung} dinyatakan lebih besar daripada F_{tabel} maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Bila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.