

**KARYA ILMIAH TERAPAN**  
**PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI**  
**PELABUHAN SERANGAN**



**KURNIA ADE PURWANTO**

**NIT : 0921051104**

**Disusun sebagai salah satu syarat Menyelesaikan**  
**Program Pendidikan Sarjana Terapan**

**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**TRANSPORTASI LAUT**  
**TAHUN 2025**

**KARYA ILMIAH TERAPAN**  
**PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI**  
**PELABUHAN SERANGAN**



**KURNIA ADE PURWANTO**

**NIT : 0921051104**

Disusun sebagai salah satu syarat Menyelesaikan  
Program Pendidikan Sarjana Terapan

**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**TRANSPORTASI LAUT**  
**TAHUN 2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia Ade Purwanto

Nomor Induk Taruna : 09.21.051.1.04

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul :

### **“PENGARUH FASILITAS PELABUHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN SERANGAN”**

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 sendiri menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya,

2025



**KURNIA ADE PURWANTO**

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN  
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pelabuhan Serangan

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Kurnia Ade Purwanto

NIT : 09.21.051.1.04

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

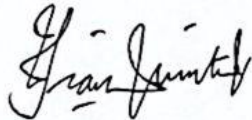
Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan  
Uji Kelayakan Proposal

Surabaya, 28 November 2024

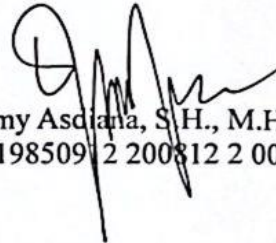
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M)  
NIP. 19760629 201012 2 001



(Femmy Asdiana, S.H., M.H.)  
NIP. 19850912 200812 2 003

Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc)  
NIP. 19841118 200812 1 003

**PERSETUJUAN SEMINAR  
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pelabuhan Serangan

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Kurnia Ade Purwanto

NIT : 09.21.051.1.04

Jenis Tugas Akhir : Karya Tulis Ilmiah

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan  
Seminar Hasil Tugas Akhir

Surabaya, 8 Mei 2025

Dosen Penguji I



(Bugi Nugraha, S.St., M.M. Tr.  
NIP. 19870814 201902 1 003

Menyetujui,  
Dosen Penguji II



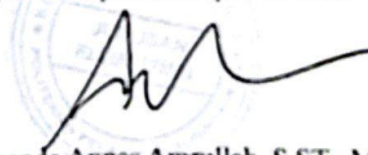
(Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M.)  
NIP. 19760629 201012 2 001

Dosen Penguji III



(Femmy Aslana, S.H., M.H.)  
NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.)  
NIP. 19840623 201012 1 005



**PENGESAHAN  
PROPOSAL TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

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

Disusun oleh:

**KURNIA ADE PURWANTO**  
NIT. 09.21.051.1.04

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir  
Politeknik Pelayaran Surabaya

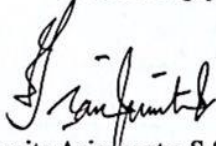
Surabaya, 4 Desember 2024

Dosen Penguji I



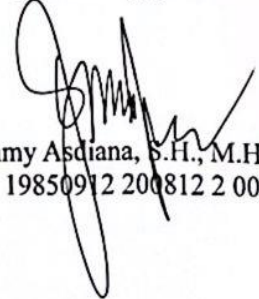
(Bugi Nugraha, S.St., M.M. Tr.)  
NIP. 19870814 201902 1 003

Mengesahkan,  
Dosen Penguji II



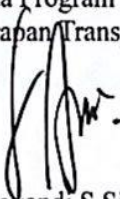
(Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M.)  
NIP. 19760629 201012 2 001

Dosen Penguji III



(Femmy Asdiana, S.H., M.H.)  
NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Faris Novandi, S.Si.T.M.Sc)  
NIP. 19841118 200812 1 003

**PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

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

Disusun oleh:

**KURNIA ADE PURWANTO  
NIT. 09.21.051.1.04**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir  
Politeknik Pelayaran Surabaya

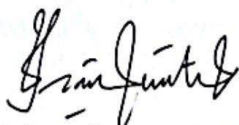
Surabaya, 26 Mei 2025

Dosen Penguji I



(Bugi Nugraha, S.St., M.M. Tr.)  
NIP. 19870814 201902 1 003

Mengesahkan,  
Dosen Penguji II



(Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M.)  
NIP. 19760629 201012 2 001

Dosen Penguji III



(Femmy Asdiana, S.H., M.H.)  
NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.)  
NIP. 19840623 201012 1 005

## **ABSTRAK**

KURNIA ADE PURWANTO, Judul Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Serang, Dibimbing oleh Ibu Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M dan Ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa terkait pengaruh fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan penumpang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dimana populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang akan melakukan keberangkatan melalui Pelabuhan Serang, sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah penumpang yang ditemui saat melakukan kegiatan penyebaran kuesioner dan dipilih sebanyak 90 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serang. Semakin baik fasilitas pelabuhan yang diberikan maka kepuasan penumpang di Pelabuhan Serang akan semakin meningkat, demikian juga jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan penumpang di Pelabuhan Serang akan semakin meningkat pula.

**Kata Kunci:** Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang



## ABSTRACT

*KURNIA ADE PURWANTO, Title: The Influence of Port Facilities and Service Quality on Passenger Satisfaction at Serangan Port, Supervised by Mrs. Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M and Mrs. Femmy Asdiana, S.H., M.H.*

*This study aims to analyze the influence of Port facilities and Port service quality on passenger satisfaction. The research method used is a quantitative method, where the population in this study is passengers who will depart through the Attack Port, while the sample used in this study is passengers who were met while conducting questionnaire dissemination activities and 90 respondents were selected. The results of the study show that port facilities and service quality have a positive and significant effect on passenger satisfaction at the Port of Serangan. The results of the study show that the better the port facilities provided, the more passenger satisfaction at the Port of Serangan will increase, as well as if the better the quality of service provided, the satisfaction of passengers at the Port of Serangan will also increase.*

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

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini disampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam mengerjakan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan di selesaikan, yaitu antara lain kepada :

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya
2. Ibu Dian Junita Arisusanty, S.Si.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan memberikan dukungan, serta pengarahan dalam penyusunan KIT ini.
3. Ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan sabar dalam memberi pengarahan dalam penyusunan KIT ini.
4. Bapak Bugi Nugraha S.ST., M.M. Tr. selaku Dosen Penguji I KIT yang senantiasa memberikan bimbingan dalam bentuk kritik dan saran demi kesempurnaan penyusunan KIT ini.
5. Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Poltekpel Surabaya.
6. Yang saya hormati bapak/ibu Dosen di Poltekpel Surabaya khususnya para dosen program studi Transportasi laut yang selalu sabar dalam memberikan ilmu dan pengarahannya selama penulis menimba ilmu di kampus Politeknik Pelayaran Surabaya tercinta ini.
7. Yang tercinta kedua orang tua penulis Ayhanda Agus Purwanto dan Ibunda Sudarti Aryasih yang selalu memberikan doa dan dukungan moril maupun materil sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.
8. Yang tersayang kepada adik penulis yaitu Andika Dwi Purwanto yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
9. Keluarga besar penulis yang juga selalu memberikan doa serta dukungannya kepada penulis.
10. Rekan-rekan Taruna Poltekpel Surabaya khususnya rekan taruna kelas Transportasi Laut C2, dan Kasta Bali angkatan 40 yang telah menjadi bagian keluarga yang selalu memberikan, semangat dan juga berjuang bersama di kampus Poltekpel Surabaya. Terimakasih untuk cerita indahanya.
11. Yang saya hormati bapak/ibu Kepala kantor dan pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa yang memberikan tempat kepada penulis selama melaksanakan praktek darat sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
12. Semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan dalam kelancaran penelitian dan penulisan KIT ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan pahala atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat

menambah ilmu dan wawasan bagi pembaca terutama bagi taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KIT ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga diharapkan kritik dan saran yang membangun dapat untuk penyempurnaan penulisan KIT ini.

Surabaya, 2025

KURNIA ADE PURWANTO  
NIT. 0921035104

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR HASIL .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya .....	8
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	20

D. Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi dan waktu Penelitian .....	22
C. Definisi Operasional Variabel .....	23
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	34
B. Hasil Penelitian .....	44
C. Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>686</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Denpasar Sumber: DISHUB Kota Denpasar (2025).....	36
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Keberangkatan dan Kedatangan di Pelabuhan Serangan periode 2020 – 2024 .....	2
Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian .....	24
Tabel 3. 2 Tabel rata-rata perhari penumpang berangkat melalui pelabuhan serangan .....	25
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	28
Tabel 4. 1 Kualifikasi Jenis Kelamin Penumpang di Pelabuhan Serangan .....	44
Tabel 4. 2 Kualifikasi Umur Penumpang di Pelabuhan Serangan.....	45
Tabel 4. 3 Kualifikasi Pekerjaan Penumpang di Pelabuhan Serangan .....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4. 6 Kriteria Rata – Rata Skor dan Kategori Penilaian .....	48
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Tentang Fasilitas Pelabuhan (X1) .....	49
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Tentang Kualitas Layanan (X2) .....	50
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y).....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4. 16 Uji T .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Foto dokumentasi penyebaran kuesioner di Pelabuhan Serangan....	73
Lampiran 3. Rekapitulasi jawaban responden .....	74
Lampiran 4. Deskripsi Variabel Penelitian .....	80
Lampiran 5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	85
Lampiran 6. Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas .....	87
Lampiran 8. Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik.....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Indonesia menjadi negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah 17.503 pulau dimana 63% dari wilayahnya terdiri atas perairan. Indonesia memiliki garis pantai terpanjang di dunia dengan 81.000 km. Sebagai sebuah negara kepulauan yang luas, Indonesia perlu memiliki sektor maritim yang maju dan dikelola secara optimal guna mencapai tujuan sosial, ekonomi dan politik. Transportasi laut memiliki peranan yang sangat krusial dalam menghubungkan berbagai pulau, sehingga distribusi barang dan penumpang antar pulau bisa berjalan lancar (Syafri, 2023).

Pelabuhan merupakan elemen krusial dalam infrastruktur ekonomi Indonesia, khususnya dalam mendukung aktivitas perdagangan serta sektor logistik. Sebagai gerbang utama distribusi barang dan jasa, pelabuhan memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran arus distribusi. Dengan demikian fasilitas serta kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk dapat berkontribusi secara substansial terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Ketersediaan infrastruktur yang memadai serta pelayanan yang optimal di pelabuhan mampu menekan biaya logistik, memperlancar kegiatan bongkar muat, menjamin kelancaran dan keamanan pergerakan barang (Asnawi, 2019). Selain berfungsi sebagai pusat distribusi barang, pelabuhan juga memiliki peran penting dalam pergerakan penumpang, baik dalam skala domestik maupun internasional. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang No. 17 Tahun

2008 tentang Pelayaran, yang menjelaskan bahwa pelabuhan wajib menyediakan fasilitas bagi penumpang untuk naik dan turun dari kapal (embarking dan disembarking). Sebagai bagian dari layanan publik, pelabuhan harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan penumpang dengan menyediakan fasilitas yang nyaman, aman, serta layanan profesional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang melakukan perjalanan melalui laut. Dengan demikian, sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang menerima layanan yang optimal dan berkualitas tinggi (Sustiyatik, 2020).

Pelabuhan Serangan merupakan salah satu pelabuhan di Bali yang mempunyai peran sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dan pariwisata. Di Bali terdapat tiga pelabuhan utama yang menghubungkan Pulau Bali dengan Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan yaitu Pelabuhan Sanur, Pelabuhan Padang Bai, dan Pelabuhan Serangan. Sebagai salah satu titik transportasi utama penghubung antara Pulau Bali dengan Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan, Pelabuhan Serangan tidak hanya melayani penumpang lokal, tetapi juga wisatawan yang berlibur ke Bali dan ingin menjelajahi keindahan alam yang terdapat di pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan. Berdasarkan data dari KSOP Kelas II Benoa, Wilker Serangan jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang di Pelabuhan Serangan tahun 2019 – 2024 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Keberangkatan dan Kedatangan penumpang di Pelabuhan Serangan periode 2020 – 2024

Sumber: KSOP Kelas II Benoa, Wilker Serangan (2025)

Jumlah Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang di Pelabuhan Serangan tahun 2020-2024						
Tahun	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Total Wisatawan	50.402	9.727	107.030	313.115	647.446	1.754.011



Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang pada tahun 2020 sampai 2021 mengalami penurunan, hal tersebut dikarenakan pandemi COVID-19. Setelah pandemi COVID-19 mulai mereda pada tahun 2022 jumlah penumpang tampak mengalami peningkatan. Melihat meningkatnya jumlah penumpang yang melakukan keberangkatan dan kedatangan di Pelabuhan Serangan dalam beberapa tahun terakhir membuat pengelola pelabuhan meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan di pelabuhan. Kualitas fasilitas, termasuk ruang tunggu, aksesibilitas, dan kebersihan, berperan signifikan dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang.

Fasilitas pelabuhan yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang (Handari, 2023). Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan informasi yang jelas, dan aksesibilitas yang baik sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna layanan. Penumpang yang memiliki kepuasan dengan fasilitas yang ada cenderung akan merasa lebih senang dan tidak ragu untuk menggunakan jasa pelabuhan tersebut kembali. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menciptakan pengalaman negatif dan mengurangi kepuasan penumpang. Hasil penelitian Fadillah & Haryanti (2024) menyatakan bahwa fasilitas pelabuhan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan hasil dari penelitian Rijal (2023) Menyebutkan bahwa fasilitas pelabuhan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kepuasan penumpang merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan. Tingginya tingkat kepuasan memberikan berbagai keuntungan bagi pengelola pelabuhan, tidak hanya memperkuat loyalitas

pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan jumlah wisatawan. Kepuasan penumpang merupakan ekspektasi atau perasaan seseorang terkait pembelian jasa atau barang mencerminkan bahwa apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat terwujud sesuai dengan kenyataan (Saputra, 2023). Kepuasan pelanggan dapat dipahami melalui persepsi mereka terhadap apa yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak sesuai dengan ekspektasi tersebut.

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan bagi penumpang. Kualitas pelayanan mencakup sikap dan keterampilan petugas pelabuhan dalam melayani penumpang. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif sangat diharapkan oleh penumpang, terutama di sektor transportasi. Dengan semakin banyaknya penumpang yang menggunakan jasa Pelabuhan Serangan, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang ada dapat memenuhi harapan para penumpang yang menggunakan fasilitas di Pelabuhan Serangan. Hasil penelitian Setiawan (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan hasil penelitian Rijal (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Saat peneliti melakukan observasi di Pelabuhan Serangan, peneliti menemukan beberapa fenomena, salah satunya adalah meningkatnya volume penumpang yang bepergian ke Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan melalui pelabuhan serangan. Dalam melakukan observasi ini, peneliti juga mendengar keluhan dari penumpang terkait beberapa fasilitas pelabuhan yang belum

berfungsi secara optimal, seperti, ruang tunggu, dan dermaga jetty. Dalam aspek pelayanan, peneliti melihat bahwa beberapa penumpang masih kebingungan saat akan menaiki kapal, karena tidak adanya papan informasi terkait jadwal dan jam keberangkatan kapal. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan pelayanan perlu diperhatikan lebih lanjut, karena hal ini dapat menyebabkan penurunan minat penumpang untuk kembali ke Pelabuhan Serangan dan beralih menggunakan pelabuhan lain, sehingga berdampak pada penurunan jumlah wisatawan dan aktivitas ekonomi di wilayah Serangan.

Berdasarkan fenomena lapangan yang di tuang dalam latar belakang diatas, maka peneliti terinspirasi untuk mengkaji dan meneliti yang berhubungan dengan fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Serangan melalui penulisan yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Serangan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang digunakan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut

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

### C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap fokus pada tujuan yang telah ditetapkan dan mengingat keterbatasan waktu, penulis menetapkan batasan pada masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan kepada penumpang yang akan melakukan keberangkatan dari Pelabuhan Serangan menggunakan *fast boat*.
2. Pada variabel fasilitas pelabuhan (X1), peneliti membatasi pada fasilitas yang terdapat di Pelabuhan Serangan.
3. Pada variabel kualitas pelayanan (X2), peneliti membatasi pada layanan yang diberikan ke penumpang yang berangkat melalui Pelabuhan Serangan.

### D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, peneliti memiliki beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh fasilitas Pelabuhan Serangan terhadap kepuasan penumpang.
2. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di Pelabuhan Serangan terhadap kepuasan penumpang.
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Serangan terhadap kepuasan penumpang.

### E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti, namun juga untuk pembaca, adapun beberapa manfaat penelitian ini,

yaitu:

1. Manfaat teoritis penelitian :

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi reverensi ilmu pengetahuan serta sebagai 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 Serangan

2. Manfaat praktis penelitian :

- a. Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan revrensi untuk pengelola pelabuhan meningkatkan serta mengembangkan fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola Pelabuhan Serangan.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi pengelola pelabuhan untuk menjadi acuan kepuasan dari penumpang terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola Pelabuhan Serangan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

*Review* penelitian sebelumnya akan dijelaskan melalui jurnal dan artikel sebagai pendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Pembahasan yang akan diuraikan pada *review* penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut: (1) fasilitas pelabuhan, (2) kualitas pelayanan, (3) kepuasan penumpang. Jika nantinya pada objek maupun pada variabel yang diteliti ada perbedaan, penelitian tersebut digunakan sebagai gambaran untuk peneliti melakukan penelitian.

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya  
Sumber: Diolah penulis 2024

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	(Rijal et al., 2023)	Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan pengguna jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y). Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dan variabel sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Y)	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di PT. Pelabuhan Indonesia sedangkan pada penelitian ini pada Pelabuhan Serangan 2. Variabel (Y) dari penelitian sebelumnya adalah Kepuasan pengguna jasa menggunakan fasilitas PT. Pelabuhan Indonesia. Sedangkan untuk penelitian ini variabel (Y) mengenai kepuasan

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
				<p>penumpang di Pelabuhan Serangan</p> <p>3. Penelitian sebelumnya memiliki 3 variabel bebas yaitu: Fasilitas pelabuhan, kualitas pelayanan, kinerja pelayanan sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu; Fasilitas pelabuhan dan Kualitas pelayanan</p>
2	(Irnawaty, 2023)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pada pelabuhan Indonesia regional 2 Tanjung Priok	<p>Perbedaan dengan penelitian ini yaitu:</p> <p>1.Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di kantor Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok sedangkan pada penelitian ini pada Pelabuhan Serangan</p> <p>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 Serangan.</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
3	(Dani et al., 2023)	Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, keamanan dan kualitas informasi Terhadap Kepuasan Penumpang KM. Dharma Kartika Rute Kalianget-aas-Jangkar	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) „fasilitas (X2) , harga (X3), tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pada KM. Dharma Kartika (Y)  Variable keamanan (X4) dan kualitas informasi (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pada KM. Dharma Kartika (Y) .dan secara simultan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di KM. Dharma Kartika sedangkan tempat dilakukan penelitian ini pada Pelabuhan Serangan 2. Variabel (Y) penelitian ini adalah Kepuasan penumpang yang menggunakan fasilitas di KM. Dharma Kartika sedangkan variabel (Y) dari penelitian ini terkait dengan kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan 3.. Penelitian sebelumnya memiliki 5 variabel bebas yaitu:Kualitas pelayanan, Fasilitas , harga, keamanan dan kualitas informasi. sedangkan penelitian ini mengunkan 2 variabel bebas yaitu: Fasilitas Pelabuhan Kualitas layanan
4	(Fadillah & Haryanti, 2021)	Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, kualitas pelayanan berpengaruh secaraparsial terhadap	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di kantor PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima sedangkan tempat dilakukannya

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Cabang Bima	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	penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Serangan 2. Variabel 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 di pelabuhan serangan

Dilihat dari tabel 2.1 *review* penelitian sebelumnya yang menjadi pembeda antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang ini yaitu pada lokasi penelitian, waktu penelitian, objek penelitian, indikator penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

## B. Landasan Teori

### 1. Fasilitas Pelabuhan

#### a. Penngertian fasilitas

Menurut Zakiah dan Gelar (2012:230), Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat melancarkan pekerjaan dan mempermudah usaha. Sedangkan Harfika (2017) mendefinisikan fasilitas adalah suatu hal yang memberikan kemudahan untuk konsumen. Perusahaan yang berfokus pada bidang industri jasa harus memberikan perhatian khusus terhadap seluruh aspek fasilitas yang dirasakan langsung oleh konsumen, seperti

keadaan fasilitas, perlengkapan, desain dalam ruangan dan luar ruangan, serta kebersihan. Berdasarkan pengertian yang diberikan oleh para ahli, fasilitas dapat disimpulkan yaitu suatu bentuk fisik peralatan yang disediakan oleh suatu pemilik jasa untuk memudahkan kegiatan operasional secara keseluruhan.

b. Pengertian fasilitas pelabuhan

Fasilitas pelabuhan adalah berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh pengelola pelabuhan untuk menunjang pelaksanaan bongkar dan muat barang, naik turun penumpang serta kegiatan lain yang berkaitan dengan transportasi laut. Fasilitas yang berada di suatu pelabuhan yaitu:

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

1) Dermaga

Merupakan sebuah bangunan yang menjorok kelaut yang difungsikan sebagai area untuk menaikan dan menurunkan penumpang dari kapal.

2) Perairan tempat labuh.

Merupakan tempat dimana kapal diam dan menunggu waktu untuk merapat ke dermaga.

3) Terminal Penumpang

Merupakan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayani penumpang dalam proses kedatangan maupun keberangkatan kapal

4) Ruang Keberangkatan merupakan ruangan untuk menampung penumpang yang akan berangkat untuk melakukan *check in* dan



pemeriksaan keamanan barang bawaan oleh petugas

- 5) Ruang Kedatangan tempat yang dipergunakan untuk menampung penumpang tiba. Ruangan ini digunakan untuk pengambilan barang bawaan serta untuk pemeriksaan oleh petugas terkait.
- 6) Lapangan Parkir merupakan area yang diperuntukan sebagai tempat parkir dan sebagai penunjang kelancaran arus lalu lintas

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). Area Gedung Terminal
- 2). Area parkir roda 2 dan 4
- 3). Dermaga

2. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Lupiyoadi (2014:212), kualitas adalah suatu kombinasi dari sifat dan karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjukkan seberapa baik layanan dan produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelangganlah yang akan menentukan dan menilai sejauh mana karakteristik dan sifat tersebut sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Sedangkan pengertian Kualitas adalah suatu keadaan yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, sumber daya manusia, proses atau pekerjaan, serta lingkungan yang mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi konsumen dan pelanggan (Nasution,

2004:41).

Menurut penjelasan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tolak ukur yang diberikan suatu perusahaan terhadap bentuk atau fisik dan layanan yang dihasilkan dari produk atau jasa untuk memenuhi harapan konsumen. bila pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi atau mencapai apa yang diinginkan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tersebut memuaskan konsumen.

#### b. Pengertian Layanan

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui interaksi langsung dengan orang lain. (Mursyidah,2020), Sedangkan Wasistiono mendefinisikan pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta secara langsung kepada masyarakat, baik dengan biaya atau tanpa biaya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Mursyidah, 2020).

#### c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch & Davis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan sejauh mana harapan atau kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila mampu memberikan produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan (Mursyidah, 2020). Dalam hal ini, kualitas berkaitan dengan pelayanan yang baik, khususnya berkaitan dengan cara karyawan melayani masyarakat atau pelanggan secara memuaskan.

Trigono mengemukakan bahwa pelayanan terbaik adalah yang diberikan secara tepat waktu, sopan, ramah, memuaskan, selalu siap membantu, dan profesional. kualitas merupakan standar yang dapat dicapai berkaitan dengan sumber daya manusia yang berkualitas, metode kerja, maupun produk yang dihasilkan. Ketika mencapai mutu yang tinggi, berarti dapat memuaskan semua pihak yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal, sehingga dapat secara optimal memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dalam masyarakat

Menurut Parasuraman, et. al dalam Tjiptono dan Chandra (2011) Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu: Bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dimensi ini menjadi acuan dalam menetapkan indikator kualitas pelayanan (X2)

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dapat diamati oleh pelanggan
- 2) *Reliability*, atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang di tawarkan
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan adalah kemampuan untuk merespons dengan cepat dan akurat dalam memberikan bantuan serta pelayanan kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau Jaminan adalah suatu kombinasi pengetahuan, sikap yang sopan, serta kemampuan karyawan dalam sebuah perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Konsep ini mencakup berbagai aspek, termasuk komunikasi yang efektif, kredibilitas, kompetensi, dan tata krama yang baik.

- 5) *Empaty*, merupakan cara untuk memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, dengan memahami keinginan pelanggan.

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).

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelabuhan adalah pada kondisi lokal, karakteristik pelabuhan, dan kebijakan pemerintah yang diterapkan di masing-masing wilayah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan 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.

3. Kepuasan penumpang

a. Kepuasan

Kepuasan adalah Terpenuhiannya harapan pelanggan dengan memuaskan (Oliver, 2010). Menurut Kotler dan Keller (2018:138), Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dialami seseorang akibat perbandingan dari hasil produk yang dirasakan dengan ekspektasi yang dimiliki. Bila hasil produk tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas dan kecewa. Namun ketika hasil tersebut sejalan dengan ekspektasi pelanggan akan merasa puas bahkan jika hasilnya melampaui harapan maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat hingga sangat puas dan senang.

b. Penumpang

Damadji (1995) mengartikan bahwa penumpang merupakan setiap individu yang diangkut atau harus berada di dalam kendaraan seperti

pesawat, kapal laut, kereta api, bus dan angkutan lainnya atas persetujuan dari perusahaan dan badan penyelenggara angkutan tersebut. Menurut Zainal Amsah (2012), penumpang merupakan orang yang membayar biaya angkutan atas dirinya atau semua orang atau badan hukum yang diangkut menggunakan jasa transportasi laut, darat, udara dan kereta api. Berdasarkan pernyataan para ahli dapat disimpulkan bahwa penumpang adalah seseorang atau kelompok yang akan melakukan bepergian menggunakan sarana transportasi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan.

#### c. Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang adalah perasaan kecewa atau bahagia yang dirasakan seseorang ketika membandingkan kesan mereka terhadap hasil suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Jika hasil tersebut memenuhi harapan, maka pelanggan merasa puas (Kotler & Keller, 2003). Menurut Soedarmo (2006), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan senang, bahagia, atau bangga yang dirasakan pelanggan ketika mereka menerima suatu barang atau jasa yang lebih unggul dibandingkan dengan jasa sejenisnya. Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan yang muncul dari perbandingan antara kinerja produk dengan harapan mereka, yang terbentuk setelah melakukan evaluasi terhadap kesesuaian produk tersebut setelah digunakan.

#### d. Indikator kepuasan penumpang:

Indikator kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Indrasari (2019)

- 1) Kesesuaian harapan berarti kepuasan tidak diukur secara langsung, melainkan ditentukan dari sejauh mana kinerja perusahaan sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan
- 2) Minat berkunjung kembali adalah keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan atau membeli produk dan layanan yang ditawarkan.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan dapat diukur dengan meminta mereka untuk merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepada orang lain.

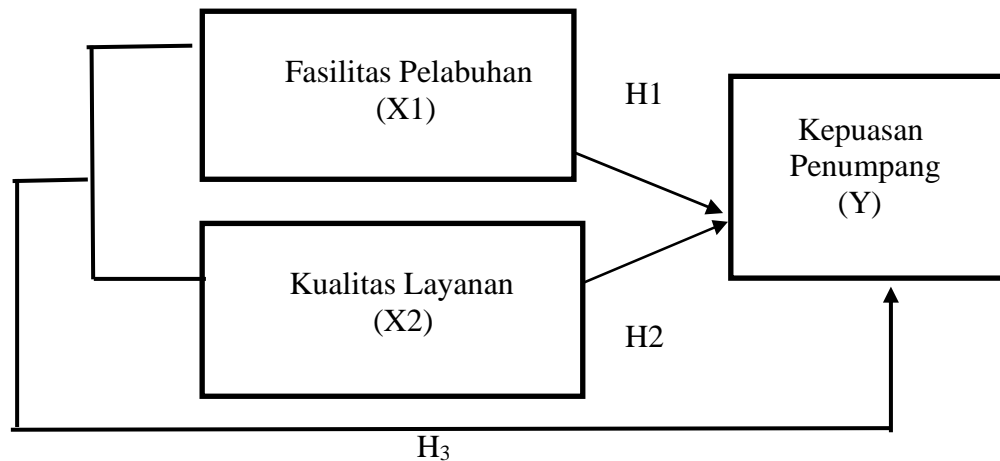
#### 4. Pelabuhan Serangan

Pelabuhan Serangan merupakan pelabuhan pengumpan yang menghubungkan Pulau Bali dengan Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan. Pelabuhan Serangan saat ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Pelabuhan Serangan tidak hanya melayani penumpang lokal, tetapi juga wisatawan yang berlibur ke Bali dan ingin menjelajahi keindahan alam di pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan. Pelabuhan Serangan merupakan salah satu WILKER dari KSOP Kelas II Benoa.

### C. Kerangka Pikir Penelitian

Berlandaskan uraian latar belakang masalah serta landasan teori sebelumnya, menghasilkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini merujuk pada pengaruh Fasilitas Pelabuhan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian  
Sumber: Peneliti 2024

#### D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran di atas hipotesis yang ditetapkan di penelitian ini sebagai berikut:

a. H1 : Fasilitas pelabuhan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan.

H0 : Fasilitas pelabuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan.

b. H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan..

H0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan.

c. H3 : Fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan

H0 : Fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data dari fasilitas pelabuhan (X1) dan data dari kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam pengolahan datanya berupa angka-angka. Menurut Sugiyono (2017:8), metode penelitian kuantitatif adalah sebuah pendekatan yang berakar pada filsafat positivisme dan digunakan untuk melakukan studi pada populasi atau sampel tertentu, dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Menurut Hikmawati (2017:92). Metode penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan yang melakukan analisis data dengan menggunakan teknik deskripsi kuantitatif. Pada dasarnya, metode ini mengubah hasil penelitian menjadi deskripsi berupa angka-angka yang mudah dipahami, seperti dalam bentuk persentase.

#### **B. Lokasi dan waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Serangan yang berlokasi di Jalan Punggawa, Serangan, Denpasar Selatan.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 12 bulan pada saat peneliti melaksanakan praktek darat di KSOP Kelas II Benoa. Penempatan praktek darat di Pelabuhan Serangan mulai dari 15 April 2024 hingga 15 Juli 2024.

### C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2018:38), operasional variabel yaitu panduan atau karakteristik serta jumlah dari objek atau aktivitas yang memiliki kategori terbatas yang telah ditetapkan untuk diteliti lebih lanjut oleh peneliti, sehingga dapat diperoleh pemahaman inti dari variabel tersebut.

(Nurdin et al., 2019) mendefinisikan operasional merupakan cara menjelaskan variabel melalui karakteristik yang dapat diamati, sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan atau pengukuran dengan tepat terhadap suatu objek atau fenomena yang diteliti. Dengan mendefinisikan variabel secara operasional, variabel tersebut dijelaskan secara jelas dan spesifik agar mudah dipahami dan diukur dalam penelitian.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan diatas, variabel yang dijadikan sebagai variabel operasional dalam penelitian ini meliputi pengaruh fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan. Dimana variable-variabel yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian  
Sumber: Peneliti (2025)

Variabel (X)	Indikator	Skala
Fasilitas Pelabuhan (X1)	Areal gedung terminal	Likert
	Areal parkir kendaraan	
	Dermaga	
Kualitas Layanan (X2)	Tangibles	Likert
	Reliability	
	Responsiveness	
	Assurance	
	Empathy	
Kepuasan Penumpang (Y)	Kesesuaian harapan	Likert
	Minat berkunjung kembali	
	Kesediaan merekomendasikan	

#### D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Sumber data

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

##### a. Data primer

Data primer merupakan data yang di dapat oleh peneliti secara langsung saat pelaksanaan penelitian ini. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil observasi dan jawaban dari responden terkait pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian ini .

##### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder didapat berdasarkan sumber yang sudah ada seperti: jurnal, artikel, website dan informasi lainnya yang diperoleh dari internet.

## 2. Populasi dan sampel

### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah daerah penyamaraan yang mencakup fenomena atau topik tertentu yang memiliki kemampuan dan karakteristik khusus. Hal ini ditujukan untuk diselidiki oleh peneliti, sehingga dapat diambil kesimpulan yang relevan.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang akan melakukan keberangkatan melalui Pelabuhan Serangan. Adapun jumlah data rata-rata keberangkatan penumpang perhari melalui Pelabuhan Serangan pada tahun 2024.

Tabel 3. 2 tabel rata-rata perhari penumpang berangkat melalui pelabuhan serangan

Sumber: KSOP kelas II Benoa, Wilker Serangan (2024)

No	Bulan	Penumpang Naik
1.	Januari	686
2.	Februari	886
3.	Maret	525
4.	April	780
5.	Mei	885
6.	Juni	1037
7.	Juli	1088
8.	Agustus	1209
9.	September	1106
10.	Oktober	1060
TOTAL		9262

Berdasarkan tabel 3.2 hasil rata-rata jumlah penumpang penumpang perhari di Pelabuhan Serangan tahun 2024 dijadikan populasi terhitung mulai bulan Januari sampai Oktober tahun 2024 sebanyak 926.

### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel merupakan sebagian dari karakteristik dan jumlah yang terdapat pada populasi. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel penelitian adalah 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 atau spontanitas yang dimana pengambilan sampel kepada siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan mampu dijadikan sampel. Alasan pengambilannya sampel menggunakan metode *sampling insidental* ini karena saat pemberian kuesioner nantinya akan dilakukan secara acak kepada responden yang di temui oleh peneliti dan bersedia mengisi kuesioner serta mampu menjadi sumber data. Dalam penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin

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

keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

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

Dari rumus diatas maka menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir yaitu 10%, (0,1) maka perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{926}{1 + 926(0,1)^2} \\
 n &= \frac{926}{1 + 926(0,01)} \\
 n &= \frac{926}{1 + 9,3} \\
 n &= \frac{926}{10,3} \\
 n &= 89,90
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah sampel yang diperoleh adalah 89,90 namun untuk mempermudah penelitian maka dibulatkan menjadi 90 responden.

### 3. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Peneliti ini menggunakan berbagai jenis teknik pengumpulan data, antara lain:

#### a. Observasi

Menurut penjelasan Sugiyono (2017:145) observasi merupakan cara mengumpulkan data yang memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya. Teknik obeservasi ini dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan praktek darat di Pelabuhan Serangan, harapan peneliti teknik observasi ini dapat menjelaskan secara rinci permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini.

#### b. Kuesioner

Menurut Sujarweni (2020:94) Kuesioner adalah metode

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Menurut Sugiyono (2016:132) skala likert adalah alat ukur yang dipakai untuk mengevaluasi pendapat, sikap dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penggunaan skala ini, variabel yang akan di ukur diuraikan menjadi beberapa indikator selanjutnya, indikator-indikator tersebut di jadikan dasar dalam penyusunan item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3. 3 Skala Likert  
Sumber: Sugiyono (2017)

<b>Skala Likert</b>	<b>Nilai</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

c. Wawancara

Metode ini digunakan untuk menggali informasi terdalam yang tidak bisa diperoleh melalui angket. Menurut Sugiyono (2017:137) wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi awal guna mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui data lebih terperinci yang belum bisa di dapat dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Wawancara dalam penelitian ini akan di tujukan kepada pihak pengelola pelabuhan dan kepada penumpang yang di ditemui di pelabuhan.



## E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan data primer. Menurut (Sugiyono, 2016:139), Data primer merupakan sumber informasi yang secara langsung diperoleh oleh pengumpul data. Dalam penulisan ini, data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*) digunakan untuk mengolah data yang diperoleh. SPSS digunakan untuk menguji hipotesis dikemukakan. Ada beberapa uji yang akan digunakan untuk pengolahan data:

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018), Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah suatu kuesioner benar-benar sah atau tidak. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila setiap pertanyaan di dalamnya mampu secara akurat menggambarkan atau mengukur hal yang ingin diteliti melalui kuesioner.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dengan  $r$  tabel. Untuk menilai apakah suatu item layak digunakan atau tidak, biasanya dilakukan pengujian signifikansi koefisien korelasi pada tingkat signifikansi 0,05 yang artinya sebuah item dinyatakan valid apabila memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel dan bernilai positif. Tidak dikatakan valid jika  $r$  hitung  $< r$  tabel

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:47), Uji Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner, sebagai indikator yang dapat diandalkan untuk variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dinyatakan

reliabel atau terpercaya apabila jawaban responden terhadap setiap pernyataan menunjukkan konsistensi atau kestabilan dari waktu ke waktu. Reliabilitas mengindikasikan sejauh mana proses pengukuran terbebas dari bias atau kesalahan, sehingga menghasilkan konsistensi dalam berbagai kondisi dan pada berbagai bagian instrumen. Dalam penelitian ini guna mencari reliabilitas menggunakan teknik *cronbach alpha*. Apabila *cronbach alpha*  $> 0,70$  artinya suatu pernyataan dapat dinyatakan reliabel, apabila *cronbach alpha*  $> 0,70$  dengan demikian suatu pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) menjelaskan bahwa uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah pada regresi linier berganda, variabel pengganggu atau residual terdapat distribusi normal, untuk memeriksa apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan terhadap data normal baku, artinya data tersebut tidak normal”.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan bentuk residual antara satu pengamat dengan pengamat yang lain dalam model regresi. Dalam penelitian ini, metode uji Glesjer digunakan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

Berikut ini pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini:

- 1) Jika nilai probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_0$  diterima, yang menandakan terdapat heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai probabilitas  $> 0.05$  maka  $H_0$  ditolak, yang menandakan tidak terdapat heteroskedastisitas

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2017:71), Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ditemukan hubungan diantara variabel bebas pada model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi hubungan antar variabel. Jika terjadi hubungan yang kuat antar variabel bebas, maka hal tersebut dapat mengganggu hubungan antara variabel bebas dan terikat. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diketahui sebagai berikut

- 1) Jika nilai korelasi antara dua variabel independen lebih besar dari 0.90, menunjukkan adanya multikolinieritas.
- 2) Jika nilai korelasi antar dua variabel independent lebih kecil 0.90, menunjukkan tidak adanya multikolinieritas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas maupun pengaruh gabungan variabel-variabel tersebut terhadap variabel terikat. Suatu model regresi dianggap baik apabila memenuhi asumsi-asumsi klasik, seperti data yang terdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas, tidak mengalami heteroskedastisitas, serta terbebas dari autokorelasi. Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk

mengetahui pengaruh fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$Y'$  = Kepuasan Penumpang

$X_1$  = Fasilitas Pelabuhan

$X_2$  = Kualitas Layanan

$b_1b_2$  = Koefisien Regresi Variabel  $X_1 - X_2$

$a$  = Bilangan Konstanta

## 5. Uji hipotesis

### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ditujukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mampu menggambarkan variasi dari variabel terikat. Kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan perubahan pada variabel terikat dianggap lemah jika nilai ( $R^2$ ) mendekati nol atau kecil. Sebaliknya, jika nilai ( $R^2$ ) besar atau mendekati 1, maka variabel bebas memiliki kekuatan yang tinggi dalam menerangkan variasi yang terjadi pada variabel terikat.

### b. Uji Parsial T

Menurut (Ghozali, 2018:179), “Uji T pada dasarnya bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh setiap variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat”. Dalam penelitian ini, uji parsial dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Pada tingkat

signifikansi 5%, kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka dapat dikatakan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila tingkat signifikansi  $> 0,05$  dan  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka dapat dikatakan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

c. Uji F Simultan

Menurut (Ghozali, 2018:179), Uji simultan (f test) bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh setiap gabungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau jika nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.