

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG KM. KIRANA VII MILIK  
PT DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG TANJUNG  
PERAK SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

**YOLANDA DIHAN AGUSTIN**

**NIT 07.19.023.2.04**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

**TAHUN 2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yolanda Dihan Agustin

Nomor Induk Taruna : 07.19.023.2.04

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG KM. KIRANA VII MILIK PT DHARMA LAUTAN  
UTAMA CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA**

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

SURABAYA, 6 Juli 2023

Materai 10000

**Yolanda Dihan Agustin**

## PERSETUJUAN SEMINAR

### HASIL KARYA ILMIAH TERAPAN

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM. KIRANA VII MILIK PT DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA**

Nama Taruna : Yolanda Dihan Agustin

NIT : 07.19.023.2.04

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Surabaya, 24 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

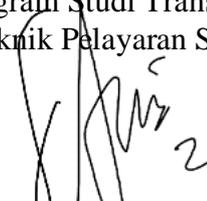
  
**Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP**  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19660216 199303 2 001

Pembimbing II

  
**Drs. Teguh Pribadi, Msi., QIA**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690912 199403 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya

  
**Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19841118 200812 1 003

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG KM. KIRANA VII MILIK PT DHARMA LAUTAN  
UTAMA CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA**

Disusun dan Diajukan Oleh:

YOLANDA DIHAN AGUSTIN

NIT. 07.19.023.2.04

Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Pada tanggal, 26 Juli 2023

Menyetujui

Penguji I



**Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19841118 200812 1 003

Penguji II

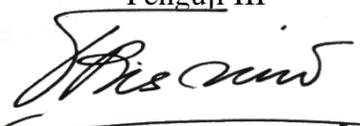


**Drs. Teguh Priyadi, Msi., OIA**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19690912 199403 1 001

Penguji III

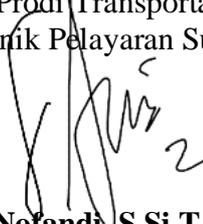


**Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP**

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19660216 199303 2 001

Mengetahui,  
Ketua Prodi Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya



**Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19841118 200812 1 003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan. Pada dasarnya tujuan dan penyusunan karya ilmiah terapan ini dimaksudkan sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma - IV. Melalui kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, baik material maupun immaterial, kepada:

1. Bapak Heru Widada, M.M. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Ibu Dr. Trisnowati Rahayu, M.AP selaku dosen pembimbing satu saya yang memberikan masukan dan kritikan dalam penulisan laporan ini.
4. Bapak Drs. Teguh Pribadi, Msi.,QIA selaku dosen pembimbing dua saya yang memberikan masukan dan kritikan dalam penulisan laporan ini.
5. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Surabaya.
6. Pimpinan dan segenap staff PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak.
7. Orang tua saya tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung saya sehingga saya mencapai pada titik ini, dan juga saudara-saudara saya yang juga selalu mendukung saya.
8. Seluruh teman Taruna/i seperbimbingan.
9. Dan Seluruh rekan-rekan Taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya dan semua orang yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah terapan ini.

Meskipun karya ilmiah terapan telah selesai di buat penulis, akan tetapi karya terapan ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saya sangat mengharapkan segala masukan baik berupa saran maupun kritik semoga bisa menjadi contoh untuk orang lain.

Saya berharap semoga karya ilmiah terapan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang telah membaca laporan ini.

Surabaya, 6 Juli 2023

**YOLANDA DIHAN AGUSTIN**

## ABSTRAK

YOLANDA DIHAN AGUSTIN, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KM. Kirana VII milik PT Dharma Latan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya. Dibimbing oleh Trisnowati Rahayu dan Teguh Pribadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang penumpang KM. Kirana VII. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 23. Hasil penelitian berdasarkan (Uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 0,594. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang sebesar 59,4 % dipengaruhi variabel independent kualitas pelayanan, sedangkan 40,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

## ABSTRACT

YOLANDA DHAN AGUSTIN, The Influence of Service Quality on KM Passenger Satisfaction. Kirana VII belongs to PT Dharma Latan Utama branch of Tanjung Perak Surabaya. Supervised by Trisnowati Rahayu and Teguh Pribadi.

This study aims to determine the effect of service quality on passenger satisfaction on KM. Kirana VII owned by PT Dharma Lautan Utama, Tanjung Perak Surabaya branch. The samples used in this study were 99 passengers on KM. Kirana VII. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is a simple regression analysis method with the SPSS 23 application. The results of the research (T test) show that service quality has a significant effect on passenger satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination test results obtained R Square of 0.594. This shows that 59.4% of passenger satisfaction is influenced by the independent variable of service quality, while 40.6% is influenced by other variables that have not been studied in this study.

**Keywords :** *Influence, Service Quality, Passenger Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>HASIL KARYA ILMIAH TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM. KIRANA VII MILIK PT DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	8
B. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Pikir Penelitian .....	17
D. Bagan Alir Penelitian.....	18
E. Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Lokasi dan Waktu penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel .....	21
D. Definisi Operasional Variabel.....	23
E. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	25
F. Teknik Analisa Data.....	26
<b>BAB IV .....</b>	<b>31</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
1. Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	31
2. Hasil Penelitian .....	36
B. Hasil Uji Hipotesis.....	38
C. Pembahasan.....	45
<b>BAB V.....</b>	<b>48</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>48</b>

A. Kesimpulan .....	48
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Review Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3. 1 Koefisien korelasi .....	30
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji T.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	42
Tabel 4. 9 Uji Hasil Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KM. Kirana VII Bulan April - Juni 2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	17
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 : Surat Sign On/Off Prada.....	54
Lampiran 3 : Hasil Data Penelitian.....	57
Lampiran 4 : Hasil Uji Data.....	59
Lampiran 5 : Uji Hipotesis.....	63
Lampiran 6 : Dokumentasi.....	64

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

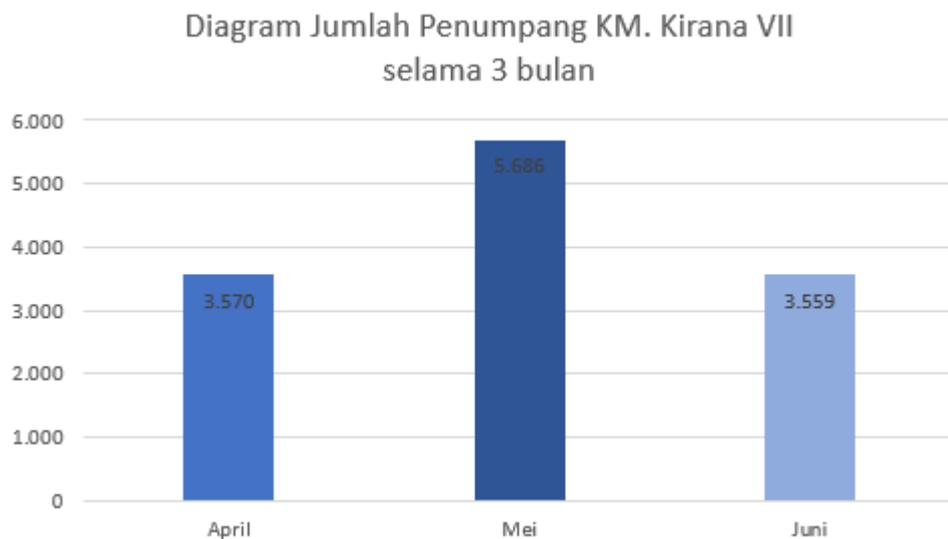
### **A. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang mempunyai lebih dari 17.000 pulau, terdiri dari pulau besar maupun pulau kecil yang membentang dari Sabang sampai Merauke. Hal ini dikarenakan Indonesia terletak di garis khatulistiwa, selain itu Indonesia terletak di antara dua samudera, yaitu samudera pasifik dan Samudera Hindia, serta diantara dua benua yaitu benua Asia dan benua Australia. Memiliki banyak pulau menjadikan Indonesia memiliki banyak potensi untuk menjadi poros maritim dunia. Poros Maritim merupakan gagasan strategis yang diterapkan untuk memastikan konektivitas antar pulau, mengembangkan industri perkapalan dan perikanan, meningkatkan lalu lintas maritim, dan menekankan keamanan maritim.

Transportasi merupakan salah satu sarana penting dalam kegiatan perekonomian suatu negara, tanpa transportasi sebagai salah satu sarana penunjang, tidak akan tercapai hasil yang maksimal dan memberikan dampak positif bagi pembangunan ekonomi negara Indonesia. Hal ini menyangkut kondisi geografis Indonesia yang menuntut tersedianya sarana transportasi, darat, laut dan udara. Kebutuhan akan angkutan barang sebagian besar merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan faktor-faktor lain. Suatu jenis barang lebih bermanfaat di suatu tempat daripada di tempat lain si pemilik sanggup membayar harga untuk terciptanya kegunaan barang tersebut di tempat yang bersangkutan (*place utility*), bukan semata-mata untuk pemindahan barangnya tersebut. (Kadir Abdul, 2006)

PT. Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa laut melayani penyebrangan penumpang, barang, dan kendaraan. Fungsi utama perusahaan ini adalah menyediakan akses angkutan laut antar pulau-pulau yang berdekatan atau lintas pendek dan pulau-pulau yang jaraknya jauh atau lintas panjang.

Berikut merupakan data penumpang di atas kapal yang didapat oleh penulis yaitu data jumlah penumpang dari bulan April-Juni 2022 pada saat penulis melaksanakan praktik darat di perusahaan pelayaran PT Darma Lautan Utama



*Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KM. Kirana VII Bulan April – Juni 2022*

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan total jumlah penumpang KM.Kirana VII dalam kurun waktu tiga bulan sebesar 12.815 penumpang. Jumlah penumpang tertinggi adalah pada bulan Mei 2022 yaitu sebesar 5.686 penumpang. Jumlah penumpang terendah pada bulan Juni 2022 yaitu sebesar 3.559 penumpang.

Perusahaan pelayaran yang melayani penyebrangan angkutan laut memiliki persaingan bisnis yang sangat ketat. Kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas fasilitas dan layanan jasa yang telah diberikan perusahaan. Untuk itu setiap perusahaan angkutan penyebrangan berupaya memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik guna memberikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi penumpang untuk menciptakan kepuasan penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh PT Dharma Lautan Utama dibagi menjadi dua yaitu untuk penumpang dan kendaraan meliputi layanan pra keberangkatan, diatas kapal, dan pasca kedatangan.

Beberapa perusahaan berpendapat bahwa cara mengetahui kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan keluhan, tetapi sebagian pelanggan merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu kepada siapa mereka mengeluh. (Kotler dan Keller, 2009).

Menurut Gaspetz pada Tjiptono (2019) tingkat kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur bagaimana baiknya suatu produk yg diberikan perusahaan kepada pelanggan. Sehingga kepuasan penumpang menjadi tolok ukur perusahaan sebagai keunggulan untuk bersaing dengan perusahaan yang lain. Kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas fasilitas dan layanan jasa yang telah diberikan perusahaan.

Tujuan suatu perusahaan menghasilkan produk atau jasa yang memenuhi kepuasan klien, sesuai dengan standar akan dan memberikan keuntungan yang baik bagi perusahaan. Semua ini dapat dicapai melalui atau dengan menerapkan sistem manajemen mutu didalam perusahaannya. Sistem manajemen mutu

mengelola seluruh kegiatan perusahaan yang mempengaruhi mutu terhadap produk atau jasa yang dihasilkan. Sistem manajemen mutu sebagai pedoman untuk mencapai tujuan mutu. Standar ISO – 9001 : 2015 dimaksudkan untuk mengembangkan dan membangun sistem manajemen mutu untuk mencapai tujuan mutu suatu perusahaan.

Tolak ukur kinerja perusahaan dalam hal kualitas yang dapat dilihat dengan mudah dan jelas adalah pengakuan ISO – 9001 : 20015. Perolehan Sertifikat ISO- 9001 : 2015 oleh suatu perusahaan, bukan jaminan setiap produk ataupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut pasti memenuhi persyaratan Sertifikat ISO – 9001 : 2015 yang dimiliki oleh suatu perusahaan, hanya menunjukkan perusahaan tersebut memiliki sistem manajemen mutu yang mampu menghasilkan produk atau jasa sesuai persyaratan. Oleh karena itu, perusahaan harus secara berkesinambungan menilai apakah pengguna jasa puas dan terus menerus meningkatkan proses operasional perusahaan.

Salah satu tujuan utama ISO 9001 adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Oleh karena itu organisasi perlu melakukan pengamatan terhadap kepuasan pelanggan terhadap implementasi ISO 9001: 2015.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk Karya Ilmiah Terapan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan penulis diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut;

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM .Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya.?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan peneliti hanya berfokus pada satu permasalahan, maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Moda yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah KM. Kirana VII rute Surabaya-Lombok milik PT Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak Surabaya.
2. Penelitian ini dilakukan pada bulan April - Juni 2022.
3. Responden yang diteliti merupakan penumpang yang menaiki KM. Kirana VII.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya.
2. Mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat secara langsung maupun tidak langsung. Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini :

##### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai berikut :

- 1) Untuk mengimplementasi ilmu yang telah diperoleh Penulis selama belajar guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran di Politeknik Pelayaran Surabaya.
- 2) Sebagai referensi atau bahan literatur pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Sebagai bahan perbandingan antara ilmu teori yang didapat dari kampus dengan ilmu yang didapat pada saat taruna dan taruni melaksanakan praktik darat.

b. Bagi perusahaan

Dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan manajemen dan bahan referensi memecahkan masalah di PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya.

c. Bagi akademik

Menambah referensi bacaan dan informasi khususnya bagi Taruna/i Program Studi Transportasi Laut yang akan menyusun Karya Ilmiah Terapan dan sebagai data dokumentasi pada perpustakaan.

d. Bagi pembaca

Sebagai tambahan wawasan bagi para pembaca tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan referensi penelitian yang penulis dapatkan, penulis menemukan beberapa penelitian yang sejenis dan menjadi pedoman dalam penulisan Karya Ilmiah Terapan ini.

*Tabel 2. 1 Tabel Review Penelitian Sebelumnya*

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Shoalihin, (2019)	Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar-Surabaya	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu adalah pembahasannya mengenai tingkat kepuasan penumpang, sedangkan pada penelitian ini membahas	Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap

			<p>tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.</p>	<p>kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) <math>0.003 &lt; 0.05</math>. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah <math>0.021 &lt; 0.05</math></p>
2.	Fitri Indira (2019)	<p>Pengaruh Harga Tiket Online dan Pelayanan terhadap Keputusan</p>	<p>Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menyebutkan bahwa harga tiket online secara parsial berpengaruh</p>

		Menggunakan Transportasi Laut	terdahulu terletak pada variabel yang diteliti. Pada penelitian terdahulu variabel x adalah harga tiket dan variabel y keputusan menggunakan produk sedangkan pada penelitian ini variabel x adalah kualitas pelayanan dan variabel y kepuasan penumpang.	positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT. Pelni.
--	--	-------------------------------------	--	--

Sumber : Muhammad Shoalihin (2019) , Fitri Indira (2019)

## B. Landasan Teori

### 1. Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti sebagai kekuatan yang timbul dari sesuatu baik orang maupun benda yang dapat membentuk watak,kepercayaan,atau perbuatan seseorang.

Sedangkan menurut Badudu dan Zain (2001:103) pengaruh adalah kekuatan yang membuat sesuatu itu dapat terjadi, dan sesuatu itu dapat membentuk atau mengubah yang lain, serta patuh mengikuti orang lain karena kekuasaan.

Berdasarkan pengertian pengaruh diatas dapat di Tarik kesimpulan bahwa pengaruh merupakan suatu kekuatan yang timbul untuk mengubah suatu kondisi kearah yang berbeda berkat dorongan atau kekuasaan oranglain.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan memiliki pengertian cara untuk melayani seseorang atau kemudahan yang diberikan kepada seseorang dalam hal jual beli barang atau jasa.

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang. Menurut Griffin dalam Lupiyoadi (2014:7) menjelaskan bahwa jasa memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa memiliki sifat tidak terwujud, karena jasa tidak dapat dilihat,diraba,di dengar dan dirasakan sebelum konsumen membeli jasa tersebut. Jasa dirasakan oleh konsumen dalam bentuk kepuasan.

b. Tidak dapat disimpan (*Unstorability*)

Jasa memiliki sifat tidak dapat disimpan, karena jasa tidak menyediakan persediaan dari produk yang dihasilkan. Atau dapat disebut juga tidak terpisahkan (*Inseparability*).

c. Kustomisasi (*customization*)

Jasa bersifat kustomisasi dikarenakan jasa didesain khusus untuk melayani kebutuhan pelanggan. Misalnya, jasa kesehatan, jasa komunikasi, jasa Pendidikan, dan lain-lain.

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2014:216) Menyimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERQUAL (Service Quality) sebagai berikut:

- a. Berwujud (*Tangible*), Merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal seperti tersedianya sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan
- b. Realibilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, simpatik, dan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan perusahaan untuk membantu memberikan pelayanan dengan cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi dengan jelas. Membiarkan pelanggan menunggu lebih lama menciptakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu jaminan kepada pelanggan atas pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*),

Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- e. Empati (*empathy*), yaitu kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan.

### **3. Kepuasan penumpang**

#### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja tidak berhasil memenuhi ekspektasi, pelanggan maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan**

Menurut Lupiyoadi (2001) Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut :

- 1) Mutu Produk atau Jasa
- 2) Mutu Pelayanan
- 3) Harga
- 4) Waktu
- 5) Keamanan

Menurut Kotler & Keller (dalam Tjiptono 2019) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yang dapat digunakan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and suggestin system*)

Setiap perusahaan yang menjual jasa untuk pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan kritik dan saran atas jasa yang telah dibeli dan dirasakan. Media yang digunakan untuk menyampaikan kritik dan saran bisa berupa kotak dan lembar saran yang diletakkan di tempat strategis sehingga mudah di akses oleh pelanggan. Selain kotak dan lembar saran dapat memberikan kritik dan saran melalui saluran telepon dan melalui social media seperti twitter,facebook,website dan lain-lain. Kritik,saran yang telah diberikan oleh pelanggan merupakan masukan yang sangat berharga bagi perusahaan untuk mengatasi keluhan pelanggan

2. Pelanggan bayangan (*Ghost Shopping*)

Metode ini merupakan upaya memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan *ghost shoppers* untuk menjadi pelanggan dan pesaing bertugas melaporkan berbagai temuan berdasarkan pengalaman tentang kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan perusahaan dibandingkan dengan pesaing.

3. Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)

Dengan metode ini perusahaan menghubungi kembali para pelanggan yang telah berhenti membeli produk/jasa yang dijual atau pelanggan beralih ke perusahaan lain. Dari menghubungi kembali

pelanggan yang telah hilang akan memperoleh informasi mengapa hal itu bisa terjadi dan perusahaan dapat mengambil kebijakan sehingga dapat memperbaiki kinerja perusahaan sendiri.

#### 4. Survei kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction surveys*)

Dalam hal ini perusahaan melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kritik, saran, kesan, dan pesan pelanggan yang telah membeli produk/jasa. Survei ini dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung, telepon, email, maupun via pos.

### 3. Kapal

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 pasal 1 (36) definisi kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

#### a. Jenis-Jenis Kapal

Berikut merupakan jenis kapal menurut Undang-Undang Pelayaran UU RI No. 17 tahun 2008 sebagai berikut:

- 1) Kapal-Kapal Perang adalah kapal Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pasal 1 ( 37)
- 2) Kapal Negara adalah kapal milik Negara digunakan oleh instansi pemerintah tertentu yang diberi fungsi dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan untuk

menegakkan hukum serta tugas–tugas pemerintah lainnya. Pasal 1 (38)

- 3) Kapal Asing adalah kapal yang berbendera selain bendera Indonesia dan tidak dicatat dalam daftar kapal Indonesia.pasal 1 (39).

Berikut ini kapal berdasarkan kegunaanya (Suwarno, 2011:131) yaitu kapal barang (cargo vessel) atau konvensional. Berdasarkan kegunaannya, kapal dapat dibedakan menjadi lima jenis, yaitu:

- 1) Kapal General Cargo

Kapal yang dibuat bertujuan untuk mengangkut muatan umum (general cargo), yaitu muatan yang terdiri dari berbagai barang yang dikemas dalam peti, karung, krat, dan lain - lainnya.

- 2) Kapal Penumpang

Kapal untuk mengangkut penumpang, dibangun khusus untuk mengangkut penumpang dengan banyak geladak dan ruang penumpang terdiri dari beberapa tingkat / kelas dek yang lebih murah biayanya.

- 3) Kapal Tanker

Tanker, kapal tangki, sebenarnya dapat digolongkan juga sebagai bulk cargo carrier tetapi karena kapal pengangkut muatan cair ini mempunyai kekhususan maka kapal tangki dianggap merupakan jenis kapal tersendiri.

- 4) Kapal Peti Kemas

Kapal yang dibangun untuk mengangkut muatan berupa barang yang sudah dimasukkan ke dalam container (peti kemas).

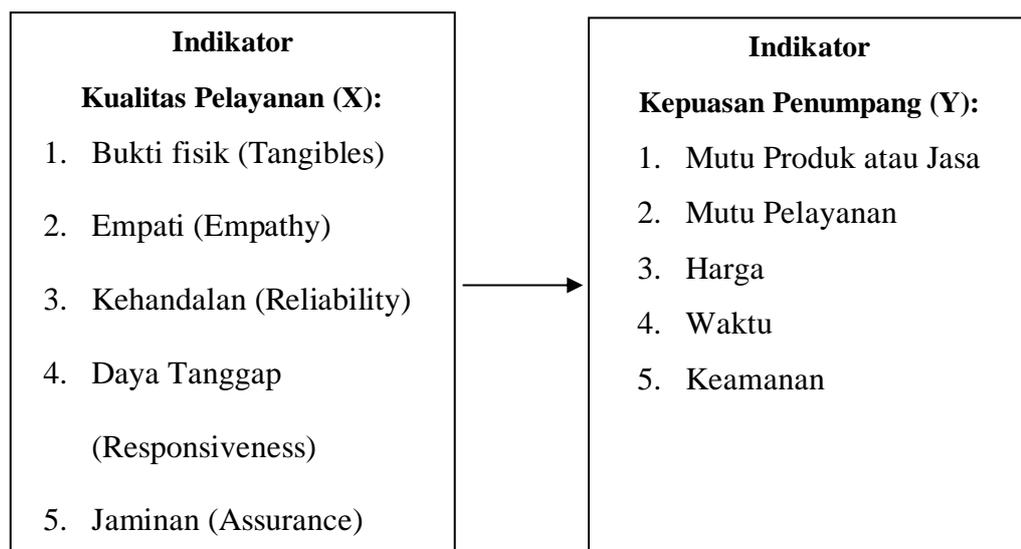
### 5) Kapal Curah

Kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut muatan curah, yaitu muatan yang dikapalkan dalam jumlah besar sekaligus dan tidak dibungkus. Contohnya kedelai, beras, gandum, atau batu bara curah.

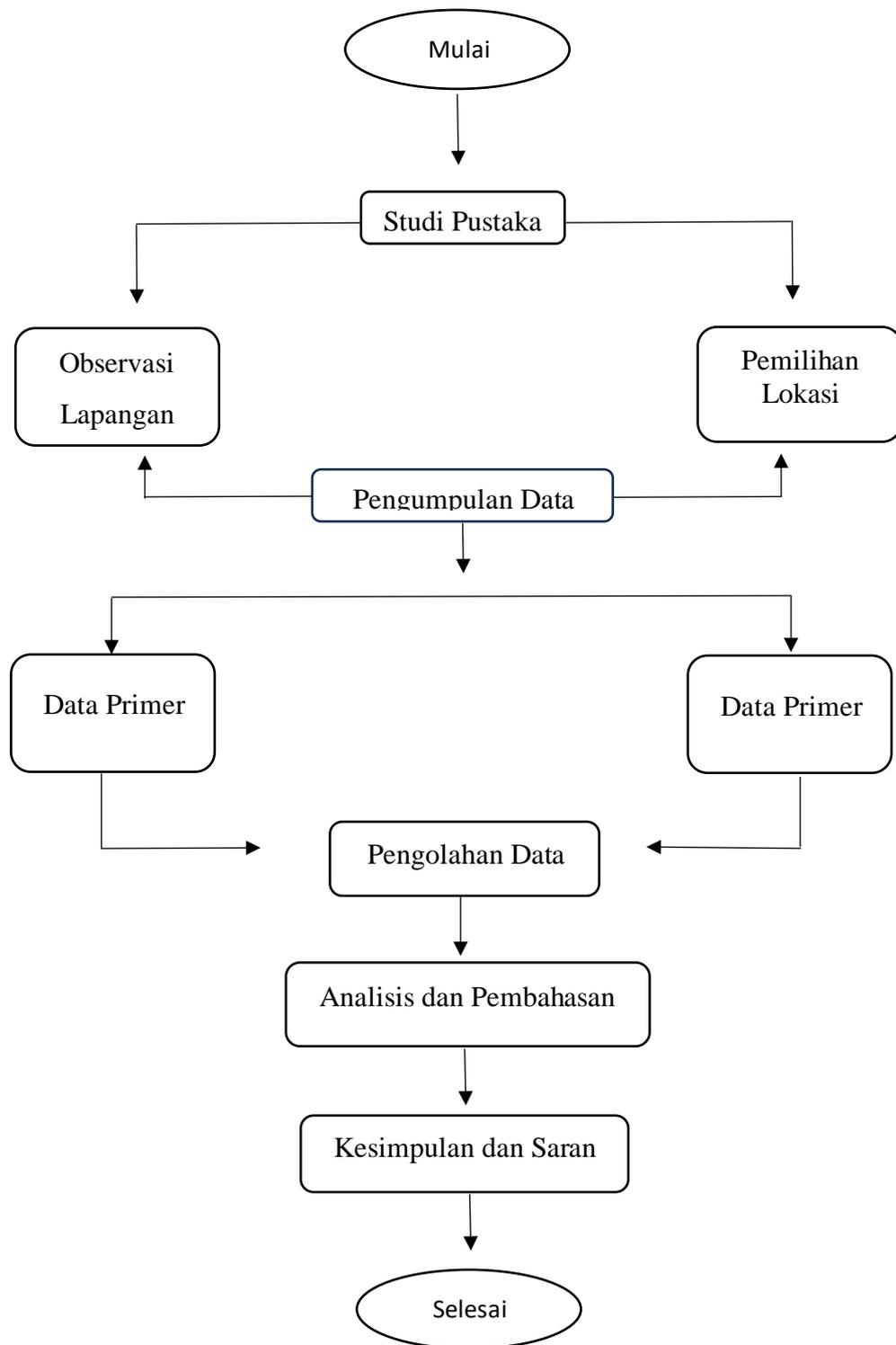
## C. Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang KM. Kirana VII rute Surabaya - Lembar di PT. Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak mempunyai 5 (lima) indikator yaitu :  
Bukti fisik (Tangibles), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance).

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan kerangka pikir penelitian untuk memudahkan dalam pemaparan dalam bentuk bagan sederhana sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

**D. Bagan Alir Penelitian**

Gambar 2.2 Bagan Alir Penelitian

### **E. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan pada bab 1, maka hipotesis yang akan di buktikan secara empiris adalah :

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang KM. Kirana VII.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang KM. Kirana VII.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian berasal dari kata “Metode yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “logos” artinya ilmu atau pengetahuan. Sehingga metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “Penelitian” merupakan suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis, dan menyimpulkan sampai menyusun laporan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun yang berhubungan dengan dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada KM. Kirana VII.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang berusaha memberikan pembuktian kebenaran fakta dilapangan dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang berkenan dengan permasalahan yang di angkat dengan menggunakan angka dan hitungan.

## **B. Lokasi dan Waktu penelitian**

Untuk penelitian Karya Ilmiah Terapan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal KM. Kirana VII milik PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung Perak Surabaya ini dilaksanakan saat penulis melaksanakan praktik darat di PT Dharma Lautan Utama cabang Tanjung perak Surabaya yang beralamatkan Jl. Perak Timur No.512, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Jawa Timur, Indonesia pada tanggal 03 Januari 2022 sampai dengan tanggal 03 Juli 2022.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah jumlah keseluruhan objek/subjek yang memiliki karakteristik yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang KM.Kirana VII dengan lintasan Surabaya-Lembar. Penumpang yang menaiki KM.Kirana VII pada bulan April – Juni 2022 yaitu sebanyak 12.815.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2019) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti. Apabila populasi yang akan diteliti besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi itu, karena adanya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang di

ambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang akan diambil dari populasi yang akan diteliti harus betul-betul mewakili.

Untuk menentukan sampel penulis menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Toleransi kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan (10%).

Diketahui jumlah populasi sebanyak 12.815 orang, maka diperoleh perhitungan sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\ &= \frac{12.815}{1 + (12.815 \times 10^2)} \\ &= 99.15 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel diatas maka sampel yang akan di ambil untuk penelitian ini sebanyak 99 responden dengan toleransi kesalahan sebesar 10%.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yaitu :

a. Variabel X pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan beberapa indikator sebagai berikut :

- 1) Bukti fisik (Tangibles)
- 2) Empati (Empathy)
- 3) Keandalan (Reliability)
- 4) Daya Tanggap (Responsiveness)
- 5) Jaminan (Assurance)

b. Variabel Y pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Mutu Produk atau Jasa
- 2) Mutu Pelayanan
- 3) Harga
- 4) Waktu
- 5) Keamanan

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2019) adalah segala sesuatu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga mendapat informasi kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Jenis-jenis variabel penelitian yang digunakan yaitu:

a. Variabel Independen atau Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen.

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

- b. Variabel Dependen atau Variabel Terikat merupakan variabel dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Instrumen penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat untuk mempermudah mendapatkan data dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini berupa kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan di sebar ke beberapa responden.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2019) skala likert merupakan cara yang dapat digunakan untuk mengukur dengan skala tingkatan

- a. Sangat Setuju : Skor/ bobot 5
- b. Setuju : skor/ bobot 4
- c. Kurang Setuju : skor/bobot 3
- d. Tidak Setuju : skor/bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor/bobot 1

## **E. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan oleh penulis untuk menunjang pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **a. Data Primer**

Data primer dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden penumpang kapal PT Dharma Lautan Utama berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder atau data penelengkap dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini diperoleh secara tidak langsung yaitu dari dokumen, data-data, buku-buku, jurnal, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan penulis untuk mendapatkan informasi dari responden dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain :

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti selama penulis melaksanakan praktik darat.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka digunakan untuk mengumpulkan data sebagai kajian teori tentang kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang diperoleh dari buku-buku, jurnal penelitian terdahulu maupun internet.

## **F. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan :

a. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

1) Berdasarkan signifikansi

a) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid

- b) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka item dinyatakan valid
- 2) Berdasarkan nilai korelasi
  - a) Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item dinyatakan tidak valid
  - b) Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka item dinyatakan valid
- b. Uji realibilitas

Realibilitas berasal dari kata *reability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji realibilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Metode pengambilan keputusan untuk uji realibilitas menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal adalah distribusi simetris dengan modus, mean dan median berada dipusat. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti korelasi Pearson mensyaratkan

bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalitas yang banyak digunakan yaitu dengan metode Uji Liliefors dengan Kolmogorov-Smirnov. Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (Asympg.sig) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi (Asympg.sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independent) dan satu variabel tak bebas (dependent). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependent) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independent). (Syofian:2013)

Dalam penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta.X$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat

$\alpha$  : konstanta

$\beta$  : koefisien regresi

X : Variabel Bebas

#### b. Uji T

Menurut wiratma (2015:10) uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:

##### 1) Menentukan $\alpha$

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$

##### 2) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

a) Jika *probability value* (sig)  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.

b) Jika *probability value* (sig)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak.

#### 4. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan) amat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Berikut merupakan tabel interpretasi koefisien korelasi:

*Tabel 3. 1* Koefisien korelasi

r	Interpretasi
0.01 - 0.19	Tidak ada korelasi
0.20 – 0.39	Korelasi sangat rendah
0.40 – 0.59	Korelasi cukup
0.60 – 0.78	Korelasi tinggi
0.80 – 0.99	Korelasi sangat tinggi
1	Korelasi sempurna