

LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGARUH FASILITAS TERMINAL PENUMPANG  
TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA JASA DI  
PELABUHAN TANJUNG PERAK**

(Studi Kasus di Terminal Gapura Surya Nusantara pada Tahun 2024)



ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA

NIT. 09.21.009.104

disusun sebagai salah satu syarat  
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
TRANSPORTASI LAUT  
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGARUH FASILITAS TERMINAL PENUMPANG  
TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA JASA DI  
PELABUHAN TANJUNG PERAK**

(Studi Kasus di Terminal Gapura Surya Nusantara pada Tahun 2024)



ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA

NIT. 09.21.009.104

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 : Andhika Sandi Putra Pratama

Nomor Induk Taruna : 09.21.009.1.04

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul:

### **“PENGARUH FASILITAS TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PELABUHAN TANJUNG PERAK”**

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, 02 Juni 2025



ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA  
NIT. 0921009104

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN  
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : **PENGARUH FASILITAS TERMINAL PENUMPANG  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI  
PELABUHAN TANJUNG PERAK**

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Andhika Sandi Putra Pratama

NIT : 0921009104

Jenis Tugas Akhir : ~~Prototype~~ / ~~Proyek~~ / Karya Ilmiah Terapan\*

Keterangan: \*(coret yang tidak perlu)

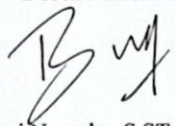
Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan  
Uji Kelayakan Proposal

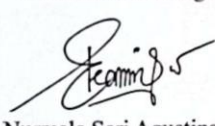
Surabaya, 25 November 2024

Menyetujui,


Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
(Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr.)  
NIP. 19870814 201902 1 001

  
(Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd)  
NIP. 19890815 202421 2 011

Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut

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



**PERSETUJUAN SEMINAR  
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : **PENGARUH FASILITAS TERMINAL PENUMPANG  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI  
PELABUHAN TANJUNG PERAK**

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Andhika Sandi Putra Pratama

NIT : 09.21.009.1.04

Jenis Tugas Akhir : ~~Prototype~~ / Karya Ilmiah Terapan / Karya Tulis Ilmiah\*

Keterangan: \*(coret yang tidak perlu)

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

Surabaya, 12 Juni 2025

Dosen Penguji I



(Dr. Indah Ayu I.P. S.E., M.Ak)  
NIP. 19860902 200912 2 001

Menyetujui,  
Dosen Penguji II



(Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr)  
NIP. 19870814 201902 1 001

Dosen Penguji III



(Eka Nurnala S. A, M.Pd)  
NIP. 19890815 202421 2 011

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 TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNA JASA DI PELABUHAN TANJUNG PERAK**

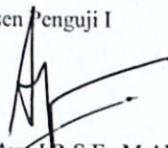
Disusun oleh:

ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA  
NIT. 0921009104

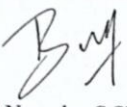
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir  
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 26 November 2024


Dosen Penguji I

  
(Dr. Indah Ayu J. P., S.E., M.Ak)  
NIP. 19860902 200912 2 001


Mengesahkan,  
Dosen Penguji II

  
(Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr)  
NIP. 19870814 201902 1 001

Dosen Penguji III

  
(Eka Nurmala S.A., M.Pd)  
NIP. 19890815 202421 2 011

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut

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

**PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA TULIS ILMIAH**

**PENGARUH FASILITAS TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA JASA DI PELABUHAN TANJUNG PERAK**

Disusun oleh:

**ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA**  
NIT. 0921009104

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

Surabaya, 12 Juni 2025

Dosen Penguji I

(Dr. Indah Ayu I.P., S.E., M.Ak)  
NIP. 19860902 200912 2 001

Mengesahkan,  
Dosen Penguji II

(Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr)  
NIP. 19870814 201902 1 001

Dosen Penguji III

(Eka Nurmala S.A., M.Pd)  
NIP. 19890815 202421 2 011

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut

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

## ABSTRAK

**ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA**, "Pengaruh Fasiilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Perak" Dibimbing oleh Bapak Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr. dan Ibu Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd.

Pelabuhan Tanjung Perak yang diperuntukan untuk sebagai gerbang utama untuk menghubungkan wilayah-wilayah di dalam negeri maupun antarnegara. Dengan dibangunnya Terminal GSN di Pelabuhan Tanjung Perak diharapkan dapat sebagai akses mobilitas manusia sehingga memberikan kepuasan kepada penumpang. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas pelabuhan yang terdiri dari aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan terhadap kepuasan penumpang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Penelitian ini dilaksanakan pada Pelabuhan Tanjung Perak dengan waktu selama 1 tahun. Populasi peneliti menggunakan rata-rata penumpang perhari pada tahun 2024 sebanyak 4.593 penumpang. Hasil perhitungan rumus Slovin dapat ditentukan jumlah sampelnya sebanyak 100 penumpang, sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan skunder dengan teknik pengumpulan datanya yaitu: kuesioner, peraturan perundang-undangan, laporan resmi pemerintah, serta penelitian terdahulu yang relevan. Teknik analisis data yaitu uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini terdapat variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa secara signifikan, yaitu keselamatan (12,2%), kemudahan (25%), dan kesetaraan (31,3%) pada fasilitas terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak. Variabel fasilitas terminal penumpang pada aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Perak.

Sebagai upaya peningkatan kualitas fasilitas, peneliti menyarankan agar beberapa fasilitas dapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Fasilitas seperti jalur pemandu tunanetra yang rusak sehingga perlu perbaikan. Selain itu jalur evakuasi ada yang berlubang sehingga perlu ditambal. Selain itu terdapat alat untuk naik atau turun penumpang menggunakan *gangway* atau jembatan naik turun kapal yang tidak ada penutup sehingga saat hujan akan licin dan dapat membahayakan penumpang.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Terminal Penumpang, Kepuasan Pengguna Jasa



## ABSTRACT

**ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA**, *"The Influence of Passenger Terminal Facilities on Service User Satisfaction at Tanjung Perak Port"* Guided by Mr. Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr. and Mrs. Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd.

*The Port of Tanjung Perak is intended as the main gateway to connect regions within the country and between countries. With the construction of the GSN Terminal at Tanjung Perak Port, it is hoped that it can be used as access to human mobility so as to provide satisfaction to passengers. The research aims to determine the influence of port facilities consisting of aspects of safety, comfort, convenience and equality on passenger satisfaction. The type of research used in this study is quantitative.*

*This research was carried out at the Port of Tanjung Perak with a time of 1 year. The average daily passenger population in 2024 is 4,593 passengers. The results of the calculation of the Slovin formula can be determined by the number of samples as many as 100 passengers, the data source in this study uses primary and secondary data with data collection techniques, namely: questionnaires, laws and regulations, official government reports, and relevant previous research. The data analysis technique is the Multiple Linear Regression test.*

*The results of this study have variables that significantly affect the satisfaction of service users, namely safety (12.2%), convenience (25%), and equality (31.3%) in passenger terminal facilities at Tanjung Perak Port. The variables of passenger terminal facilities in the aspects of safety, comfort, convenience, and equality have a simultaneous significant effect on the satisfaction of service users at Tanjung Perak Port.*

*As an effort to improve the quality of facilities, researchers suggest that some facilities can be in accordance with the standards that have been set. Facilities such as blind guide lines are damaged so they need repairs. In addition, some of the evacuation routes have holes so they need to be patched. In addition, there are tools to get on or off passengers using gangways or bridges up and down the ship that do not have a cover so that when it rains it will be slippery and can endanger passengers.*

**Keywords:** *Facilities, Passenger Terminal, Service User Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala rasa puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menulis karya ini dengan menyelesaikan tepat waktu. Dan tidak lupa juga, sholawat dan serta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Perak”** ini merupakan hasil dari kerja keras, dedikasi, serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam setiap tahap penyusunannya. Sehingga Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan antar lain kepada:

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M, selaku Ketua program studi sarjana terapan transportasi laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Dosen Pembimbing I, Bapak Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr. yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen Pembimbing II, Ibu Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd. yang telah memberi arahan serta bimbingannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Dosen Penguji Ibu Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.Ak. yang telah membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kantor KSOP Utama Tanjung Perak yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan membantu selama proses penelitian berlangsung.
7. Yang tercinta kedua Orang tua Ayahanda Winaryo dan Ibunda Lina Ristina Suharni yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan mebesarkan penulis dalam limpahan kasih sayang. Terimakasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan apapun selamanya.
8. Segala saudara dan kerabat terimakasih karena selalu memberikan support yang tiada hentinya baik secara materi maupun non materi, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas yang sedang dijalani.
9. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan XII Politeknik Pelayaran Surabaya yang memberikan dukungan dan bantuan selama menjalani pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di

masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf atas kekurangannya.

Surabaya, 02 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a series of loops and a horizontal stroke.

ANDHIKA SANDI PUTRA PRATAMA

NIT. 0921009104

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR HASIL .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR .....</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 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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Review Penelitian Sebelumnya .....	11
B. Landasan Teori .....	12
C. Kerangka Pikir Penelitian .....	18

D. Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Jenis Penelitian .....	21
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	21
C. Definisi Operasional Variabel .....	21
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
E. Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	11
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Menurut Jenis Kelamin .....	36
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Menurut Usia Responden .....	36
<b>Tabel 4.3</b> Uji Validitas .....	37
<b>Tabel 4.4</b> Uji Reabilitas .....	38
<b>Tabel 4.5</b> Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	39
<b>Tabel 4.6</b> Uji Linearitas .....	40
<b>Tabel 4.7</b> Uji Multikolinearitas .....	40
<b>Tabel 4.8</b> Uji Heteroskedastisitas .....	41
<b>Tabel 4.9</b> Uji Koefisien Regresi ( $R^2$ ) .....	41
<b>Tabel 4.10</b> Uji t .....	42
<b>Tabel 4.11</b> Uji F .....	43

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Arus Penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak .....	3
<b>Gambar 1.2</b> Fasilitas di Terminal Penumpang .....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	19
<b>Gambar 4.1</b> Terminal Gapura Surya Nusantara .....	34
<b>Gambar 4.1</b> Fasilitas Terminal Gapura Surya Nusantara .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	58
<b>Lampiran 2</b> Foto Penyebaran Kuesioner .....	61
<b>Lampiran 3</b> Rekapitulasi Jawaban Responden .....	62
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Prasyarat .....	75
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	83
<b>Lampiran 6</b> R Tabel .....	86
<b>Lampiran 7</b> Fasilitas Yang Perlu Dibenahi .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia memiliki wilayah negara dikelilingi oleh lautan dengan total luas lautan 5,8 juta km<sup>2</sup> dengan detail yaitu 3,25 juta km<sup>2</sup> lautan dan 2,55 juta km<sup>2</sup> Zona Ekonomi Eksklusif dan garis pantai sepanjang 108.000 km (BPS, 2023) dimana lautan tersebut mengelilingi ribuan pulau dengan beberapa pulau besar yang meliputi Sumatra, Kalimantan, Jawa, Bali, Nusa Tenggara, Sulawesi, Maluku dan Papua di ujung timur yang dihuni oleh sebagian besar penduduk Indonesia. Oleh karena itu Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi (Nofandi et al., 2023) mengatakan sektor transportasi laut memegang peranan penting dalam meningkatkan daya saing dan memperkuat posisi maritim Indonesia.

Laut sebagai media penting yang menghubungkan interaksi antar pulau mendorong pemerintah untuk menyediakan fasilitas penghubung bagi masyarakat termasuk pelabuhan dengan terminal penumpang di dalamnya. Pelabuhan dalam hal ini merupakan sebuah titik penting dalam transportasi laut yang berperan sebagai gerbang utama untuk menghubungkan wilayah-wilayah di dalam negeri maupun antarnegara. Pelabuhan juga memiliki peran penting sebagai pusat kegiatan ekonomi, termasuk dalam bidang perdagangan dan logistik (Triningsih et al., 2023) dengan demikian, baik atau buruknya kondisi fasilitas pelabuhan menjadi salah satu faktor penting dari terbangunnya poros maritim yang kuat dengan adanya peningkatan daya saing, efisiensi segala lini

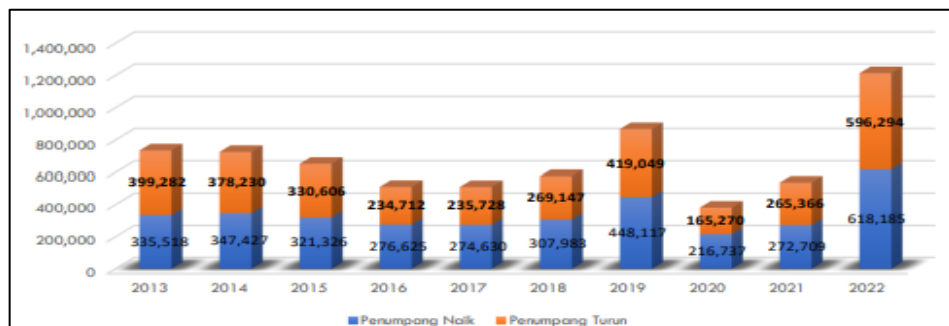
proses produksi dan distribusi juga terbangunnya integritas dan konektivitas kehidupan berbangsa.

Peran pelabuhan terhadap pembangunan bangsa semakin penting seiring dengan semakin dibutuhkannya pelabuhan dalam aktivitas pertukaran barang/jasa maupun mobilitas masyarakat. Terminal penumpang di pelabuhan merupakan prasarana angkutan yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang, serta untuk memfasilitasi perpindahan antar moda transportasi, baik antar moda yang berbeda maupun dalam moda yang sama, serta mengatur kedatangan dan keberangkatan. dimana terdapat fasilitas penunjang yang dapat memberikan layanan untuk semua aktivitas penumpang. Dalam usaha meningkatkan kinerja layanan khususnya pada terminal penumpang, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 23 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada Pelabuhan yang Diusahakan Secara Komersil (Peraturan Menteri Perhubungan No 23, 2015). Peraturan tersebut menekankan pada efektifitas pengelolaan pelabuhan dimana ketersediaan fasilitas pada penumpang perlu diperhatikan khususnya pada penumpang dengan disabilitas. Fasilitas yang disediakan tersebut haruslah sesuai dengan kebutuhan yang ada dan telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan laut, yang menekankan pada aspek keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan pada setiap fasilitas yang terdapat di terminal penumpang (Peraturan Menteri Perhubungan No 119, 2015). Pada Terminal Gapura Nusantara, beberapa aspek tersebut tersedia dengan cukup baik yaitu



aspek kenyamanan dengan adanya ruang tunggu yang terawat dengan baik, aspek keamanan dengan adanya pos *security* yang dekat, aspek kemudahan dengan adanya informasi layanan pelanggan dan aspek kesetaraan dengan adanya fasilitas bagi disabilitas.

Terminal Gapura Surya Nusantara (GSN) yang terletak di Pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya adalah salah satu terminal penumpang yang disediakan oleh Pemerintah. Terminal ini memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung mobilitas penumpang, baik untuk perjalanan antarpulau maupun wisatawan yang menuju Surabaya dan sekitarnya. Sejak beberapa tahun terakhir, Terminal Gapura Surya Nusantara mengalami peningkatan jumlah penumpang yang cukup signifikan.



**Gambar 1.1** Arus penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak

**Sumber:** Pelindo, 2022

Berdasarkan data yang dihimpun dari Pelindo Regional 3 sebagaimana terlihat pada grafik diatas, jumlah penumpang yang menggunakan terminal Gapura Surya Nusantara (GSN) tercatat sekitar 850 ribu orang pada tahun 2019. Namun, pandemi COVID-19 yang melanda dunia menyebabkan penurunan drastis dalam jumlah penumpang pada tahun 2020, yang hanya mencapai sekitar 400 ribu orang akibat adanya pembatasan sosial yang ketat. Seiring dengan pemulihan kondisi perekonomian pada tahun 2022, jumlah penumpang kembali

meningkat menjadi sekitar 1,2 juta orang. Peningkatan jumlah penumpang ini menunjukkan bahwa Terminal Gapura Surya Nusantara semakin menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang hendak bepergian menggunakan transportasi laut. Namun, di sisi lain, lonjakan jumlah penumpang tersebut menambah tantangan bagi pengelola terminal dalam memastikan bahwa fasilitas yang ada dapat mendukung kenyamanan penumpang secara optimal.

Pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara menyadari pentingnya peningkatan fasilitas guna menunjang kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, selama beberapa tahun terakhir, berbagai upaya pengembangan dan pembaruan fasilitas telah dilakukan. Pada tahun 2020, pengelola terminal melakukan revitalisasi beberapa area ruang tunggu penumpang dengan penambahan kursi yang lebih ergonomis dan penyesuaian dengan protokol kesehatan COVID-19, seperti penyediaan tempat cuci tangan dan toilet yang lebih bersih. Pada tahun 2021, pengelola melanjutkan pengembangan dengan memperluas area parkir untuk kendaraan penumpang dan menambah fasilitas kebersihan di seluruh area terminal. Selanjutnya, pada tahun 2022, pengelola memulai proyek perluasan ruang tunggu, menambah area istirahat yang lebih nyaman, fasilitas Wi-Fi gratis, dan ruang bermain anak-anak untuk meningkatkan kenyamanan keluarga. Selain itu, pada tahun yang sama, sebuah proyek besar berupa pembangunan gedung terminal baru yang lebih luas dan modern juga dimulai, dengan target penyelesaian pada akhir 2023. Pembangunan gedung baru ini diharapkan dapat meningkatkan kapasitas terminal, serta menghadirkan berbagai fasilitas baru seperti ruang ibadah, ruang menyusui, dan area makanan atau minuman yang lebih variatif. Berikut

beberapa gambar yang menunjukkan fasilitas yang terdapat di gedung baru tersebut.



**Gambar 1.2** Fasilitas di terminal penumpang

**Sumber:** Pelindo, 2022

Namun, meskipun berbagai pembaruan fasilitas telah dilakukan, pengelolaan terminal tetap menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah tingginya volume penumpang pada musim puncak yang seringkali menyebabkan antrean panjang, kesulitan mencari tempat duduk, dan kepadatan di area-area tertentu. Selain itu, meskipun fasilitas fisik terus berkembang, masalah koordinasi antara berbagai pihak terkait, serta pemeliharaan fasilitas yang memadai tetap menjadi tantangan besar. Oleh karena itu, meskipun fasilitas yang ada sudah memadai, peran pengelola dalam memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik, serta responsif

terhadap kebutuhan penumpang, tetap menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan penumpang yang tinggi.

Kepuasan penumpang yang tercipta dari kualitas fasilitas terminal yang baik tidak hanya berdampak pada kenyamanan penumpang, tetapi juga pada keberhasilan pengelola terminal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan publik. Penumpang yang merasa puas dengan fasilitas yang disediakan akan lebih cenderung untuk kembali menggunakan jasa transportasi laut di terminal tersebut, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan jumlah pengguna jasa dan merugikan citra pengelola terminal. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara untuk secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, guna memastikan bahwa tingkat kepuasan penumpang selalu terjaga, bahkan ditingkatkan. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handari, dkk yang membuktikan adanya pengaruh fasilitas terminal pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa ( Handari et al., 2023).

Kepuasan penumpang merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang difasilitasi atau disediakan oleh Pemerintah, termasuk dalam hal ini adalah pengelolaan yang terdapat pada terminal pelabuhan. Kepuasan sebagaimana dinyatakan oleh Kettler adalah perasaan senang atau sebaliknya kecewa yang muncul dalam benak seseorang pada saat individu tersebut membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya (Ismiyati, 2023). Bagi sebuah terminal penumpang, tingkat kepuasan ini tidak hanya bergantung pada kenyamanan fisik fasilitas, tetapi juga

pada efisiensi, kemudahan akses, keamanan, serta beberapa faktor lain yang mempengaruhi persepsi atau pengalaman pengguna jasa terminal. Dalam konteks ini, sebuah terminal dengan layanan yang tepat akan memberikan citra positif dan berkelanjutan dalam persepsi publik atau penumpang itu sendiri. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi apabila pelanggan merasa jasa yang dirasakan kurang dari apa yang mereka harapkan. (Nugraha et al., 2024) Bagi terminal yang tidak dapat memenuhi ekspektasi penumpang dapat menurunkan tingkat kepuasan atau bahkan kepercayaan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi citra pengelola pelabuhan secara umum.

Kepuasan penumpang di terminal pelabuhan merupakan parameter dalam penilaian keberhasilan pengelolaan fasilitas publik yang ada, terutama mengingat amanat undang-undang yang mengamanatkan penyediaan layanan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pengelola terminal harus memastikan bahwa fasilitas publik yang disediakan telah memenuhi standar yang diatur dan ditetapkan oleh pemerintah, serta dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang yang menggunakan jasa transportasi laut. Kepuasan penumpang juga berhubungan erat dengan kenyamanan dan kualitas fasilitas yang ada di terminal, yang meliputi area ruang tunggu, kebersihan, aksesibilitas, serta fasilitas pendukung lainnya yang mempermudah penumpang dalam menjalani proses perjalanan mereka. .

Kepuasan penumpang yang tercipta dari kualitas fasilitas terminal yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Syafri membuktikan bahwa kepuasan pengguna jasa berkaitan erat dengan fasilitas yang memadai (Syafri et al.,



2023). Tidak hanya berdampak pada kepuasan penumpang, fasilitas yang baik juga berdampak pada citra keberhasilan pengelola terminal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan publik. Penumpang yang merasa puas dengan fasilitas yang disediakan akan lebih cenderung untuk kembali menggunakan jasa transportasi laut di terminal tersebut, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan jumlah pengguna jasa dan merugikan citra pengelola terminal. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara untuk secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, guna memastikan bahwa tingkat kepuasan penumpang selalu terjaga, bahkan ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh fasilitas yang tersedia di Terminal Gapura Surya Nusantara terhadap tingkat kepuasan penumpang pada tahun 2024. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, peneliti mengemukakan rumusan masalah untuk penelitian ini, yaitu bagaimanakah pengaruh fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan tanjung Perak?

### **C. Batasan Masalah**

Ruang lingkup analisis dalam penelitian ini memiliki batasan permasalahan agar penelitian tidak menyimpang dan tetap terarah dengan baik.

Berikut batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan
2. Variabel fasilitas yang akan diuji memiliki 4 aspek yang akan diuji secara parsial maupun simultan yaitu aspek: keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan pada setiap fasilitas yang terdapat di terminal penumpang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, berikut tujuan dari penelitian yang dilakukan: Mengetahui pengaruh kualitas layanan terminal Gapura Surya Nusantara terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan tanjung Perak.

### **E. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Menambah khazanah ilmu pengetahuan terkait peran kepuasan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi sejenis di masa mendatang.
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola pelabuhan. Selain itu, penelitian ini juga dapat

bermanfaat bagi para pemangku kepentingan di sektor kelautan, termasuk pelaku industri yang terkait dengan industri transportasi laut.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terkait kepuasan penumpang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut beberapa penelitian yang relevan dan menjadi salah satu rujukan dari penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 2.1** Penelitian terdahulu

**Sumber:** (Lakawa et al., 2024), (Almaliki et al., 2024), (Syafri et al., 2023), (Darwis et al., 2021)

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Temuan</b>	<b>Perbedaan Penelitian</b>
Lakawa et al., (2024)	Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure - Raha	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelabuhan berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 0,71 dengan sedikit catatan perbaikan pada fasilitas untuk sepeda motor yang masih belum dipersepsi baik	Penelitian Lakawa mengambil obyek kepuasan penumpang saat menggunakan angkutan di pelabuhan pure-raha, sedangkan penulis mengambil obyek kepuasan pengguna jasa pelabuhan atas fasilitas yang terdapat di terminal pelabuhan tanjung perak.
Almaliki et al., (2024)	Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pengembangan fasilitas pelabuhan berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 0,680. Namun, analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut layanan yang perlu diperbaiki, khususnya kemampuan petugas pelabuhan dalam menanggapi keluhan penumpang dengan cepat. Secara keseluruhan, meskipun kinerja pelayanan sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan penumpang secara optimal	Penelitian Al Maliki mengambil obyek kinerja layanan pelabuhan sedangkan penulis fokus pada kepuasan pengguna jasa pada fasilitas terminal. Almaliki menggunakan metode CSI sedangkan penulis menggunakan model kuantitatif yang dianalisis menggunakan regresi linier.

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Temuan</b>	<b>Perbedaan Penelitian</b>
Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023).	Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial maupun simultan Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelindo Terminal Petikemas Bitung.	Penelitian Syafri mengambil obyek pengguna jasa petikemas sedangkan penulis menggunakan pengguna jasa terminal penumpang yang dianalisis menggunakan regresi linier
Darwis et al., (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Ferry Juanga	Tingkat pelayanan pelabuhan ferry Desa Juanga ditinjau berdasarkan persepsi penumpang dengan beberapa kategori penilaian yang dijadikan variabel diantaranya keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Dari 5 variabel pelayanan, secara menyeluruh kepuasan penumpang lebih besar pada variabel kepedulian (emphaty) dimana kecenderungan variabel berada pada kategori sangat tinggi sebanyak 78,43%	Penelitian Darwis fokus pada obyek penelitian kualitas layanan di pelabuhan fery juanga, sedangkan penulis fokus pada obyek pengguna jasa terminal pelabuhan tanjung perak.

## B. Landasan Teori

Landasan teori merupakan bagian dari penelitian yang berisikan teori-teori dan yang relevan digunakan sebagai kerangka teori untuk menyelesaikan dan mengambil kesimpulan penelitian.

### 1. Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan adalah persepsi seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan ini merupakan persepsi kompleks dari pengguna jasa baik menggunakan sekali maupun berkali-kali, kepuasaan



sangat penting bagi penyedia maupun pengelola jasa mengingat dampaknya pada penggunaan kembali maupun citra suatu layanan atau produk. Menurut Kotler dan Keller (Sadika et al., 2023) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana harapan pelanggan dan kinerja suatu produk dirasakan sesuai. Kepuasan berasal dari bahasa latin “statis” (artinya cukup baik, memadai) dan “Factio” (artinya melakukan atau membuat). Pada dasarnya pelanggan memiliki tingkat harapan sebagai standar kepuasan yang telah terdapat dalam benak atau pemikiran mereka kemudian menilai rasa puas atau tidaknya mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja yang mereka alami . Ghofur (Fadhilah et al., 2024) menyatakan kepuasan pelanggan memiliki arti sebagai ekspektasi yang terbentuk dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki pelanggan, yang kemudian dijadikan sebagai tolok ukur dalam menerima suatu produk atau layanan yang diharapkan.

Menurut Doni (Haruna et al., 2024) konsep kepuasan terbagi menjadi 4 (empat) dimensi yaitu:

- a. Harapan (*Expectations*) terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan akan menyebabkan konsumen merasa puas
- b. Kinerja (*Performance*) yaitu pengalaman yang konsumen rasakan terhadap kinerja nyata barang atau jasa ketika digunakan tanpa

dipengaruhi oleh ekspektasi mereka. Jika konsumen merasa puas terhadap pengalaman yang dirasakan maka kinerja aktual barang atau jasa dianggap berhasil berhasil

- c. Perbandingan (*Comparison*). Konsumen akan mendapatkan kepuasan saat harapan mereka sebelum menggunakan barang atau jasa sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual suatu produk atau jasa. Konsumen melakukan ini dengan membandingkan harapan kinerja produk sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut.
- d. Pengalaman (*Experience*) harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

## 2. Fasilitas

Fasilitas adalah suatu bentuk sarana yang diberikan oleh pengelola pada pengguna. Fasilitas ini diberikan sebagai bagian dari layanan dengan tujuan mendapatkan persepsi yang baik dari pengguna terhadap pengelola. Menurut Kotler (Sadika et al., 2023) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Sedangkan menurut (Daradjat, 2019), “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.” Fasilitas menjadi elemen kunci dalam bisnis jasa, sehingga kondisi interior dan kebersihan menjadi pertimbangan penting bagi perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas fasilitas dan layanan yang memadai juga akan

menarik minat calon pelanggan untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan (Yazid, I., et al, 2022).

Menurut Nirwana (2014) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian. Fasilitas dapat pula diartikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Aspek wujud berupa fisik menjadi penting dikarenakan sebagai acuan dari pelayanan dikarenakan suatu bentuk jasa tidak bisa dicium, tidak dapat dilihat, dan tidak bisa diraba. Semakin nyaman dan menarik sebuah fasilitas yang disediakan oleh pengguna jasa untuk digunakan para konsumen, maka konsumen akan merasa lebih nyaman selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa.

Terkait fasilitas terminal penumpang, pemerintah telah memberikan aturan jelas pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan laut, yang menekankan pada aspek keselamatan, ketertiban, keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan pada setiap fasilitas yang terdapat di terminal penumpang. Peraturan ini mewajibkan pengelola terminal untuk menyediakan fasilitas dengan tujuan pengguna jasa merasakan kepuasan pada saat berada di wilayah terminal dan pada akhirnya akan terus menggunakan terminal pelabuhan sebagai pilihan dalam aktifitas perjalanan dan ekonominya.

Standar pelayanan fasilitas penumpang angkutan laut di terminal sebagaimana dinyatakan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119

Tahun 2015 adalah fasilitas wajib yang disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang yang meliputi:

- a. Pelayanan keselamatan :
  - 1) Informasi dan fasilitas keselamatan
  - 2) Informasi dan fasilitas kesehatan
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban :
  - 1) Ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput
  - 2) Naik turun penumpang dari dan ke kapal
  - 3) Pos dan petugas keamanan
  - 4) Informasi gangguan keamanan
  - 5) Peralatan dan pendukung keamanan
- c. Pelayanan kehandalan/keteraturan :
  - 1) Kemudahan untuk mendapatkan tiket
  - 2) Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
- d. Pelayanan kenyamanan di terminal :
  - 1) Ruang tunggu
  - 2) Gate/koridor boarding
  - 3) Toilet
  - 4) Tempat ibadah
  - 5) Lampu penerangan
  - 6) Fasilitas kebersihan
  - 7) Fasilitas pengatur suhu
  - 8) Ruang pelayanan kesehatan
  - 9) Area merokok

e. Pelayanan kemudahan di terminal antara lain :

- 1) Informasi pelayanan
- 2) Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
- 3) Informasi gangguan perjalanan kapal
- 4) Informasi angkutan lanjutan
- 5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
- 6) Tempat parkir
- 7) Pelayanan bagasi penumpang

f. Pelayanan kesetaraan di terminal antara lain:

- 1) Fasilitas penyandang difabel
- 2) Ruang Ibu menyusui

### 3. Terminal Pelabuhan

Sebagai lokasi berkumpul penumpang kapal, baik yang akan berangkat maupun yang baru saja turun dari kapal menjadikan terminal merupakan salah satu areal terpokok pada pelabuhan modern (Amrullah & Maryati, n.d, 2020). Terminal penumpang kapal laut adalah suatu wadah bagi aktifitas proses perpindahan penumpang dari satu sub sistem angkutan ke sub sistem angkutan lain yang berbeda karakteristiknya. Dilihat dari sudut sistem lingkup pelabuhan, terminal penumpang kapal laut adalah sebagai komponen sub sistem pelabuhan yang berfungsi memwadahi kegiatan pelayanan bagi penumpang antar pulau dengan sarana kapal laut (Ayuningtias & Purwaningsih, 2018)

Menurut UU No.17 Tahun 2008 tentang pelayaran, terminal merupakan bagian dari fasilitas pelabuhan dan terdiri dari kolam sandar

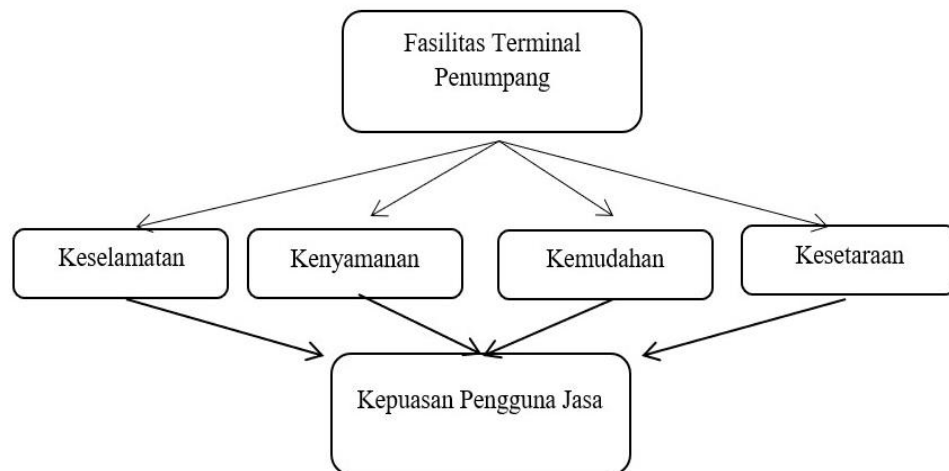
maupun tempat kapal untuk bersandar, tempat menunggu, tempat naik atau turunnya penumpang serta tempat bongkar muat barang.

PM No. 50 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut juga menyebutkan beberapa jenis terminal, yaitu :

- a. Terminal Barang Umum (*General Cargo Terminal*). Terminal yang mengangkut barang yang perlu diberlakukan khusus, seperti : mobil, mesin-mesin, maupun barang tertentu.
- b. Terminal Barang Curah (*Bulk Cargo Terminal*). Terminal yang melayani barang secara terpisah atau tidak berkemas yang untuk memasukkannya melalui menuang atau memompanya ke dalam kapal, seperti : gandum, pasir dan batu bara.
- c. Terminal Peti Kemas (*Container Terminal*). Terminal yang melayani bongkar muat dan penyalpan peti kemas (*container*).
- d. Terminal Penumpang (*Passenger Terminal*). Terminal yang khusus melayani naik atau turunnya penumpang untuk perpindahan antar kapal ataupun perpindahan moda transportasi laut ke moda transportasi lainnya.

### **C. Kerangka Pikir Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang mencari keterkaitan antara fasilitas yang tersedia di terminal Gapura Pelabuhan Nusantara di Pelabuhan Tanjung Perak dengan persepsi kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Penelitian ini dilakukan dengan alat analisis yaitu regresi linier berganda. Berikut kerangka pikir penelitian yang akan dilakukan.



**Gambar 2.1** Kerangka pemikiran  
**Sumber:** Penulis

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah dugaan atau jawaban sementara yang dibuat peneliti terhadap suatu permasalahan untuk ditemukan kebenarannya. Berikut hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:

##### 1. Hipotesis Parsial

- a.  $H_0$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek keselamatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

$H_1$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek keselamatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

- b.  $H_0$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

$H_1$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

c.  $H_0$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

$H_1$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

d.  $H_0$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek kesetaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

$H_1$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek kesetaraan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.

## 2. Hipotesis Simultan

$H_0$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak

$H_1$  : Fasilitas terminal Gapura Surya Nusantara diukur melalui aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Pelabuhan tanjung Perak.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sebagaimana yang dinyatakan oleh Sugiyono (2020) bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan landasan positivisme, penelitian kuantitatif digunakan pada obyek dan populasi tertentu. Data penelitian menggunakan instrumen penelitian yang akan dianalisis secara kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk membuktikan atau sebaliknya menolak hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di area Terminal Gerbang Pelabuhan Nusantara yang termasuk dalam wilayah Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Waktu penelitian dilaksanakan saat praktek darat di KSOP Utama Tanjung Perak pada bulan Februari-Juli 2024

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Populasi**

Populasi sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono adalah keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang memiliki atribut maupun karakteristik tertentu dan sesuai dengan penelitian (Sugiyono, 2020). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa terminal GSN Pelabuhan Tanjung Perak

Surabaya pada tahun 2024 yang jika di rerata secara harian adalah sejumlah 4593 pengguna jasa.

## 2. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi penelitian (Sugiyono, 2020). Sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2020) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Sampel

N = populasi

e = Standart eror

Populasi dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan jumlah rerata harian pengguna jasa pada tahun 2024 yaitu sebesar 4.593 penngguna jasa dengan standart eror yang ditetapkan oleh slovin adalah 10%. Maka hasil yang didapatkan adalah

$$n = \frac{4.593}{1 + 4.593 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.593}{1 + 45.93}$$

$$n = \frac{4.593}{46.93}$$

n = 97.8 dan sampel dibulatkan menjadi 100 pengguna jasa

### 3. Variabel bebas dan terikat

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, dimana variabel bebas seperti dinyatakan oleh Sugiyono merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab dari suatu akibat (Sugiyono, 2020) variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas terminal yang terdapat di Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dan variabel. Variabel kedua yaitu variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel yang terjadi karena sebab tertentu (Sugiyono, 2020), variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan pengguna jasa Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Variabel bebas dan terikat tersebut dalam penelitian perlu diturunkan menjadi operasional agar variabel penelitian menjadi lebih tepat, terarah dan fokus sesuai tujuan penelitian. Operasional variabel adalah sebuah atribusi pada variabel dan telah ditetapkan oleh peneliti yang digunakan untuk menarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2020). Berikut operasional variabel dalam penelitian ini:

- a. Y = Kepuasaaan Pengguna Jasa Terminal GSN Pelabuhan Tanjung Perak

Dengan indikator kepuasan yaitu mengukur persepsi pengguna jasa dalam hal: Harapan, Kinerja, Perbandingan, Pengalaman

- b. X1 = Fasilitas Keselamatan

Dengan indikator yaitu mengukur persepsi pengguna jasa dalam hal: Ketersediaan, Kegunaan, dan Kebaruan Fasilitas terkait keselamatan.

c. X2 = Fasilitas Kenyamanan

Dengan indikator yaitu mengukur persepsi pengguna jasa dalam hal: Ketersediaan, Kegunaan, dan Kebaruan Fasilitas terkait kenyamanan.

d. X3 = Fasilitas Kemudahan

Dengan indikator yaitu mengukur persepsi pengguna jasa dalam hal: Kondisi dan Ketersediaan.

e. X4 = Fasilitas Kesetaraan

Dengan indikator yaitu mengukur persepsi pengguna jasa dalam hal: Ketersediaan sarana bagi setiap usia maupun keterbatasan/disabilitas, Kegunaan, dan Kebaruan Fasilitas terkait kesetaraan.

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

##### **1. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi sumber primer yaitu data yang didapatkan secara langsung di lokasi penelitian baik berupa tanggapan dari pengelola terminal maupun pengguna jasa. Sumber kedua adalah data sekunder yang didapatkan melalui pemberitaan, data pengelola maupun jurnal dan buku yang relevan dengan penelitian.

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

Teknik pengumpulan data pada penelitian adalah menggunakan kuisioner dengan skala linkert yaitu suatu skala yang mengukur tanggapan responden dengan memberikan nilai berjenjang atau skala (Sugiyono, 2020). Penelitian ini menggunakan 5 skala sebagai berikut:

- Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- Skor 4 untuk jawaban setuju
- Skor 3 untuk jawaban netral
- Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

Penelitian ini memiliki 5 skala dengan tujuan untuk mengakomodir pengguna jasa yang memiliki persepsi netral atau biasa aja saat merasakan atau menggunakan fasilitas yang disediakan terminal GSN, sehingga data penelitian menjadi kaya dan beragam karena mengakomodir keseluruhan persepsi pengguna jasa.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada responden yang akan diteliti. Program SPSS (Statistical Package for Sosial Science) digunakan untuk untuk mengolah data tabulasi pada penenelitian ini. SPSS digunakan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan. Ada beberapa uji yang akan digunakan untuk pengolahan data:

##### **1. Uji Validitas**

Jika pernyataan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid (Ghozali, 2020). Sehingga untuk mengukur sah atau tidaknya dari kuesioner, maka peneliti menggunakan uji validitas. Uji signifikansi dilakukan dengan cara

membandingkan nilai  $r$  hitung yang didapatkan dengan nilai  $r$  tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya:

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

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2020) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk menilai suatu kuesioner yang digunakan sebagai indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban responden terhadap pernyataan tertulis adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka suatu kuesioner bisa dikatakan reliabel atau handal. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Maka pengukuran yang dilakukan adalah:

- a. Pernyataan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel jika koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60
- b. Pernyataan dianggap tidak reliabel jika koefisien Cronbach Alpha kurang dari 0,60.

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi

normal (Sugiyono, 2020). Peneliti menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 pada penelitian ini untuk menguji apakah data residual berdistribusi normal. Adapun pengujian Kolmogorov – Smirnov dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Data residual terdistribusi dengan normal

$H_1$  : Data residual tidak terdistribusi dengan normal

Kriteria :

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

#### 4. Uji linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linear (Novriansya et al., 2022). Dalam penelitian ini untuk menguji variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan linear secara parsial dengan menggunakan nilai *Deviation from linearity*. Adapun kriteria pengujian *Deviation from linearity* sebagai berikut:

- a. Jika didapatkan nilai *Deviation from linearity* sig. lebih dari 0,05, maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

- b. Jika didapatkan nilai *Deviation from linearity* sig. kurang dari 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

#### 5. Uji multikolinearitas

Menurut Widarjono (2010) uji multikolinearitas merupakan pengujian untuk mengetahui antara variabel bebas di dalam regresi berganda sehingga dapat melihat hubungan/korelasi antara masing-masing variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali Imam, 2005). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan mengetahui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun kriterianya sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
- b. Jika nilai VIF  $> 10,00$  maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

#### 6. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan model karena data residual yang berbeda antar satu observasi ke observasi lain (Ash-shiddiqy et al., 2025). Tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas menandakan model regresi tersebut dianggap baik dikarenakan terjadi kesamaan antara data residual



satu pengamatan dan pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $>0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b. Jika nilai signifikasnsi (Sig.)  $<0,05$  maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

## 7. Analisis Regresi Berganda

Untuk menguji hipotesis terkait pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial dan secara simultan dapat menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda ditunjukkan dengan persamaan

sebagai berikut :

Rumus:

$$Y' = a + \beta_1 X^1 + \beta_2 X^2 + \beta_3 X^3 + \beta_4 X^4$$

Keterangan:

$Y'$  = Kepuasan Pengguna jasa

$\beta$  = Koefisien Regresi

$X1$  = Fasilitas Keselamatan

$X2$  = Fasilitas Ketertiban

$X3$  = Fasilitas Kenyamanan

$X4$  = Fasilitas Kesenjangan

$a$  = Bilangan Konstanta

## 8. Uji hipotesis

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

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

Untuk menyatakan sejauh mana kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi yang terjadi di dalam variabel dependen, maka digunakan koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *R Square* dalam tabel hasil olahan dari program SPSS. Nilai pada koefisien determinasi ini beredar pada rentang 0 hingga 1. Dan jika nilai  $R^2$  pada model regresi semakin mendekati angka 1 maka model regresi dianggap semakin berkualitas. Hal ini dikarenakan variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan koefisien determinasi yang sudah disesuaikan karena apabila memakai nilai *R Square* akan menimbulkan suatu bias yang dapat meningkatkan  $R^2$  jika ada penambahan variabel independen. Berbeda dengan *R Square* yang dapat naik atau turun apabila sebuah variabel independen ditambahkan dalam model nilai, nilai *Adjusted R Square* tidak akan menimbulkan bias.

### b. Uji Regresi Parsial (uji t)

Menurut Sugiyono (2020) uji regresi parsial atau uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya

pengaruh yang signifikan secara parsial atau per variabel pada variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai uji sig uji T mendapatkan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang mengartikan terdapat pengaruh signifikansinya variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.
- 2) Jika tingkat signifikansinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, yang mengartikan tidak terdapat pengaruh signifikansinya variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

c. Uji Regresi simultan (uji F)

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa uji regresi simultan atau uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah model regresi linier berganda dapat berpengaruh secara bersama-sama antara semua variabel bebas yang dimasukkan terhadap variabel terikat. Pengujian ini digunakan untuk mengukur apakah model regresi yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel-variabel yang digunakan dalam model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Selain itu, pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada tabel Anova yang membandingkan nilai Mean Square dari regression dan nilai Mean Square dari residual sehingga mendapatkan hasil yang dinamakan F

hitung. Adapun apabila tingkat signifikansi berada di bawah taraf nyata yaitu 0,05, maka variabel dependen dipengaruhi secara simultan oleh variabel independen.