



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 8682-8695

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Serangan

Kurnia Ade Purwanto^{1✉}, Dian Junita Arisusanty², Femmy Asdiana³, Bugi Nugraha⁴

Politeknik Pelayaran Surabaya

Email: kurniaadee08gmail.com^{1✉}

Abstrak

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

Keywords: Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

Abstract

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

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

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.503 pulau dan 63% wilayahnya berupa perairan. Selain itu, Indonesia memiliki garis pantai terpanjang di dunia yaitu mencapai 81.000 KM. Sebagai negara kepulauan yang luas, Indonesia memerlukan sektor maritim yang maju dan dikelola dengan baik untuk mendukung pencapaian tujuan ekonomi, sosial, dan politik. Peran transportasi laut sangat penting dalam menghubungkan pulau-pulau, sehingga distribusi barang dan penumpang antar pulau bisa berjalan lancar (Syafri, 2023).

Pelabuhan merupakan elemen krusial dalam infrastruktur ekonomi Indonesia, khususnya dalam mendukung aktivitas perdagangan serta sektor logistik. Sebagai gerbang utama distribusi barang dan jasa, pelabuhan memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran arus distribusi. Oleh karena itu, peningkatan mutu fasilitas serta kualitas layanan di pelabuhan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Ketersediaan infrastruktur yang memadai serta pelayanan yang optimal di pelabuhan mampu menekan biaya logistik, mempercepat proses bongkar muat, serta menjamin keamanan dan kelancaran pergerakan barang (Asnawi, 2019). Selain berfungsi sebagai pusat distribusi barang, pelabuhan juga memiliki peran penting dalam pergerakan penumpang, baik dalam skala domestik maupun internasional. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang menyatakan bahwa pelabuhan wajib menyediakan fasilitas bagi penumpang untuk naik dan turun dari kapal (embarkasi dan debarkasi). Sebagai bagian dari layanan publik, pelabuhan harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan

penumpang dengan menyediakan fasilitas yang nyaman, aman, serta layanan yang profesional terkait dengan kebutuhan orang-orang yang akan melakukan perjalanan menggunakan angkutan laut. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada penumpang (Sustiyatik, 2020).

Pelabuhan Serangan merupakan salah satu pelabuhan di Bali yang memiliki peran sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pariwisata. Di Bali terdapat tiga pelabuhan utama sebagai penghubung Pulau Bali dengan Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan yaitu Pelabuhan Sanur, Pelabuhan Padang Bai, dan Pelabuhan Serangan. Sebagai salah satu titik transportasi utama penghubung Pulau Bali dengan Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan, Pelabuhan Serangan tidak hanya melayani penumpang lokal, tetapi juga wisatawan yang berlibur ke Bali dan ingin menjelajahi keindahan alam yang ada di pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan. Berdasarkan data dari KSOP Kelas II Benoa, Wilker Serangan jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang di Pelabuhan Serangan tahun 2020 – 2024 sebagai berikut:

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

Jumlah Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang di Pelabuhan Serangan tahun 2020-2024						
Tahun	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Total	50.402	9.727	107.030	404.845	647.446	1.127.720
Wisatawan						

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

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang pada tahun 2020 sampai 2021 mengalami penurunan, hal tersebut dikarenakan pandemi COVID-19. Setelah pandemi COVID-19 mulai mereda pada tahun 2022 jumlah penumpang tampak mengalami peningkatan. Melihat meningkatnya jumlah penumpang yang melakukan keberangkatan dan kedatangan di Pelabuhan Serangan dalam beberapa tahun terakhir membuat pengelola pelabuhan meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan di pelabuhan. Kualitas fasilitas, termasuk ruang tunggu, aksesibilitas, dan kebersihan, berperan signifikan dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang.

Fasilitas pelabuhan yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang (Handari, 2023) . Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan informasi yang jelas, dan aksesibilitas yang baik sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna layanan. Penumpang yang merasa puas dengan fasilitas yang ada cenderung akan

merasa lebih senang dan tidak ragu untuk menggunakan jasa pelabuhan tersebut kembali. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menciptakan pengalaman negatif dan mengurangi kepuasan penumpang. Hasil penelitian Fadillah & Haryanti (2024) menyatakan bahwa fasilitas pelabuhan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan hasil penelitian Rijal (2023) menyebutkan bahwa fasilitas pelabuhan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kepuasan penumpang adalah kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang di terima oleh pengelola pelabuhan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga meningkatkan jumlah wisatawan. Kepuasan penumpang adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa, artinya apa yang diharapkan bisa dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya (Saputra, 2023). Kepuasan pelanggan dapat ditinjau dari sisi mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan tersebut dengan apa yang sudah di berikan dan yang diharapkan oleh pelanggan atau konsumen tersebut, sedangkan ketidakpuasan pelanggan atau konsumen timbul apabila hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan.

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

Saat peneliti melakukan observasi di Pelabuhan Serang, peneliti menemukan beberapa fenomena, salah satunya adalah meningkatnya volume penumpang yang bepergian ke Pulau Nusa Penida dan Nusa Lembongan melalui pelabuhan serang. Dalam melakukan observasi ini, peneliti juga mendengar keluhan dari penumpang terkait beberapa fasilitas pelabuhan yang belum berfungsi secara optimal, seperti, ruang tunggu, dan dermaga jetty. Dalam aspek pelayanan, peneliti melihat bahwa beberapa penumpang masih kebingungan saat akan menaiki kapal, karena tidak adanya papan informasi terkait jadwal dan jam keberangkatan kapal. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan pelayanan perlu

diperhatikan lebih lanjut, karena hal ini dapat menyebabkan penurunan minat penumpang untuk kembali ke Pelabuhan Serang dan beralih menggunakan pelabuhan lain, sehingga berdampak pada penurunan jumlah wisatawan dan aktivitas ekonomi di wilayah Serang.

Berdasarkan fenomena dilapangan yang di tuang dalam latar belakang diatas, maka peneliti terinspirasi untuk mengkaji dan meneliti yang berhubungan dengan fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Serang melalui penelitian yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Serang".

METODE PENELITIAN

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

Menurut Fenti Hikmawati (2017) metode penelitian kuantitatif adalah analisis data menggunakan teknik deskriptif kuantitatif, yang pada dasarnya mengubah hasil penelitian menjadi deskripsi berupa angka-angka yang mudah dimengerti, seperti dalam bentuk persentase.

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

1) Data primer

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

2) Data skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data skunder berdasarkan sumber yang sudah ada seperti: jurnal, artikel, website dan informasi lainnya yang diperoleh dari internet.

Menurut Sugiyono (2018) Populasi yaitu daerah penyangaran yang terdapat oleh

fenomena atau topik yang memiliki kapasitas dan ciri spesifik yang ditentukan bagi penelaah bagi mempelajari lalu selanjutnya diambil kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang akan melakukan keberangkatan melalui Pelabuhan Serangan. Sampel menurut Sugiyono (2016) sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang ada pada populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah adalah penumpang yang di temui saat melakukan kegiatan penyebaran kuesioner.

Teknik penentuan sample pada penelitian ini adalah teknik non- probability sampling (sampel secara non acak) dengan *sampling insidental* yaitu berdasarkan kebetulan atau spontanitas yang dimana pengambilan sampel kepada siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan mampu dijadikan sampel. Alasan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling insidental* ini karena saat pemberian kuesioner nantinya akan dilakukan secara acak kepada responden yang di temui oleh peneliti dan bersedia mengisi kuesioner serta mampu menjadi sumber data.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Pada penenelitian ini untuk mengolah data menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*). SPSS digunakan untuk menguji hipotesis dikemukakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi residual dari regresi yang di buat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi residual yang normal atau mendekati normal. Pengujian dilakukan dengan uji *one-sample kolmogorov-smirnov test*. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.1524755
	Std. Deviation	2.08519483
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.058
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.094

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah SPSS 25.0 (2025)

Berdasarkan Berdasarkan tabel 2 hasil yang didapatkan dengan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov test* memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,094 > 0,05$ sehingga Asymp.Sig (2 tailed) lebih besar dari level of significant yang dipakai, maka dapat disimpulkan bahwa residual yang dianalisis berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation faktor (VIF). Jika nilai korelasi $< 0,90$ atau VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak ada masalah multikolinieritas.. Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fasilitas Pelabuhan	0.529	1.889
	Kualitas Pelayanan	0.529	1.889

Sumber: Data diolah SPSS 25.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai korelasi dari variabel bebas yaitu fasilitas pelabuhan, kualitas layanan lebih kecil dari $0,90$ dan nilai $VIF \leq 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dengan menggunakan uji Glejser. Jika variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolute residual atau nilai signifikannya lebih dari 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.425	3.194		2.638	.010
	Fasilitas Pelabuhan	-.105	.072	-.161	-1.453	.150
	Kualitas Pelayanan	-.062	.066	-.105	-.950	.345

Sumber: Data diolah SPSS 25.0 (2025)

Berdasarkan Tabel 4. hasil uji heteroskedastisitas di atas, terlihat bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas dan interaksi antar variabel terhadap absolut residual (ABS_RES). Selain itu nilai signifikansi dari masing – masing variabel lebih dari 0,05. Variabel fasilitas pelabuhan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,150, variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi 0,345. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa model yang dibuat dalam penelitian ini tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan dilakukan dengan bantuan program *Statistic Package for Sosial Science* (SPSS) version 25.0 for Window.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
--	--	---------------------------	--	--	--	--

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.626	2.767		1.672	.098
Fasilitas Pelabuhan	.435	.077	.488	5.669	.000
Kualitas Pelayanan	.342	.077	.384	4.468	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data diolah SPSS 25.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda pada tabel 5 tersebut, dapat dilihat suatu persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,626 + 0,435X_1 + 0,342X_2$$

Berdasarkan Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan arah pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, adapun penjabaran dari persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta 4,626 menunjukkan bahwa apabila fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan sama dengan 0 (nol), maka kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan bernilai sebesar 4,626.
- b. Koefisien regresi pada variabel fasilitas pelabuhan (b1) sebesar 0,435 yang menunjukkan bahwa fasilitas pelabuhan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan. Hal ini berarti jika fasilitas pelabuhan semakin baik maka kepuasan penumpang juga semakin meningkat.
- c. Koefisien regresi pada variabel kualitas layanan (b2) sebesar 0,342 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan. Hal ini menunjukkan apabila kualitas layanan di Pelabuhan Serangan semakin baik maka kepuasan penumpang semakin meningkat.

5. Hasil Uji Hipotesis

- a. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan dan arah antar variabel yang diteliti, yaitu hubungan antara variabel fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan.

Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.622	2.691
a. Predictors: (Constant), Fasilitas_Pelabuhan, Kualitas_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang				

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 6 di atas, diperoleh nilai adjusted R² sebesar 0,622 atau sebesar 62,2%. Dengan demikian besarnya pengaruh fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan adalah sebesar 62,2% dan sisanya 37,8% dipengaruhi faktor faktor lain diluar penelitian ini.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau join mempengaruhi variabel dependen. Taraf signifikan pada uji F menggunakan F tabel 0,05, pengembalian keputusan untuk uji F adalah jika F hitung < F tabel maka H₀ diterima dan H₁ ditolak, sedangkan jika F hitung > F tabel maka H₁ diterima dan H₀ ditolak (Priyatno, 2010:83). Adapun hasil uji statistik dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1073.366	2	536.683	74.136	.000 ^b
	Residual	629.809	87	7.239		
	Total	1703.175	89			
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelabuhan, Kualitas_Pelayanan						

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 74.136 > 3,101 F table dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan secara simultan antara variabel fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan.

c. Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing koefisien regresi atau variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi masing – masing koefisien regresi, sehingga diketahui apakah secara individu variabel fasilitas pelabuhan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Adapun hasil uji statistik t dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.626	2.767		1.672	.098
Fasilitas Pelabuhan	.435	.077	.488	5.669	.000
Kualitas Pelayanan	.342	.077	.384	4.468	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 8, maka dapat disimpulkan pengaruh variabel bebas yaitu, Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang sebagai berikut:

1) Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa uji t pada variabel fasilitas pelabuhan memiliki nilai t-hitung sebesar 5,569 > 1,988 nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga H1 diterima. Dengan demikian fasilitas pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 4,468 > 1,988 nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga H2 diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serangan.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, bahwa variabel fasilitas pelabuhan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,435 dengan nilai t hitung sebesar 5,569 > 1,988 nilai t-tabel dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa fasilitas pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan, sehingga hipotesis H1 diterima.

Fasilitas pelabuhan merupakan peralatan dan prasarana yang disediakan oleh pengelola pelabuhan untuk menunjang kegiatan bongkar muat barang, keberangkatan dan kedatangan penumpang serta kegiatan lainnya yang berkaitan dengan transportasi laut. Pada pelabuhan, fasilitas yang diberikan oleh pengelola pelabuhan dapat berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para penumpangnya. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihannya atau dalam mengambil keputusan terhadap pengguna jasa tersebut.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas layanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,342 dan nilai t-hitung sebesar 4,468 > 1,988 nilai t-tabel dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan, sehingga hipotesis H2 diterima. Kualitas layanan jasa pada bidang transportasi sangat memerlukan perhatian yang khusus dari pemerintah, karena pada dasarnya secara garis besar para masyarakat menggunakan transportasi dalam menunjang segala keperluan mereka, baik dalam pekerjaan, perjalanan wisata atau yang lainnya. Kualitas merupakan aspek terpenting dalam suatu perusahaan. Kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Suatu jasa dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Kebutuhan para pelanggan yang berkembang dari hari kehari menuntut produsen atau pemberi jasa harus selalu melakukan berbagai perbaikan secara terus menerus.

Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel fasilitas Pelabuhan dan kualitas layanan memiliki nilai F hitung 74.136 > 3,101 F table dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa fasilitas Pelabuhan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Serangan, sehingga hipotesis H3 diterima. Kepuasan penumpang adalah perasaan penumpang ketika menerima suatu

layanan pada layanan transportasi dimana kepuasan tersebut di rasa setara atau bahkan lebih dari ekspektasi yang diharapkan sebelumnya oleh penumpang. Ketika layanan lebih dari ekspektasi yang di harapkan maka akan memberikan kesan dan perasaan kagum yang dimana lebih dari harapkan tetapi ketika layanan kurang dari ekspektasi yang diharapkan maka akan timbul konflik batin yang menimbulkan rasa kecewa

SIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Fasilitas Pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serang, dengan demikian semakin baik Fasilitas pelabuhan yang di berikan maka kepuasan penumpang di pelabuhan serang akan semakin meningkat
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serang, dengan demikian semakin baik Kualitas pelayanan yang di berikan maka kepuasan penumpang di pelabuhan serang akan semakin meningkat
3. Fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Serang. Ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 74.136 dengan signifikansi sebesar 0.000

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, M. A. (2019). Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: studi kasus atas pengaruh fasilitas kerja dan karakteristik pekerjaan. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (n.d.). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Fadillah, F., & Intisari Haryanti. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Fasilitas Pelabuhan, P., Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan, K., & Firman, A. (n.d.). *Volume 2 Nomor 2 April 2023 Hal. 168-182 E-ISSN: https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/ej 168 PEngguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung*. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/ej>

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. In *Jurnal Balance* (Vol. 44, Issue 1).
- Hasan, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Sistem Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Meubel Sebagai Produk Tersier Dalam Upaya Bersaing Dengan E-Commerce Dan Perubahan Sosio-Ekonomi Global. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 111–120. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i2.4498>
- Irnowaty, F. (n.d.). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok*.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen pemasaran*. PT Indeks Gramedia.
- Mursyidah, O. L., & Ap, M. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.
- PP/64/2015, UU/17/2008, PP/61/2009, UU/17/2008, & PP/61/2009. (2015). Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan. *Presiden Republik Indonesia*, 5639.
- Permenhub RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkatan Laut* (p. 5).
- Rijal, C., & Firman, A. (n.d.). *Halaman | 358 Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero)*. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/NMaR>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup, Y. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 887–898. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.658>
- Widyanur Handari, Dhiyananda Haniifah Putri, Surya Alam, & Jerremy Vincen Errol. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 124–130. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.818>
- Zakiah, U., & Derajat, M. (2012). *Manajemen Fasilitas*. Bandung: Alfabeta a