



---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN DAN  
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET - RAAS - JANGKAR**

**Dani Setiawan<sup>1</sup>, Tamriatin Hidayah<sup>2</sup>, Hayatul Maspufah<sup>3</sup>**

*Mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala, daniarst387@gmail.com*

*Dosen Institut Teknologi dan Sains Mandala, titin@itsm.ac.id*

*Dosen Institut Teknologi dan Sains Mandala, ulfa@itsm.ac.id*

*E-mail Penulis Korespondensi : ulfa@itsm.ac.id*

---

**INFO ARTIKEL**

**Riwayat Artikel:**

Dikirim 8 Mei 2024

Direvisi 21 Mei 2024

Diterima 28 Mei 2024

**Keywords:**

*Service Quality, Facilities,  
Prices, Security,  
Information Quality.*

**Kata Kunci:**

*Kualitas Layanan,  
Fasilitas, Harga,  
Keamanan, Kualitas  
Informasi.*

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of service quality, facilities, prices, security and information quality on passenger satisfaction on the KM Dharma Kartika route Kalianget-Raas-Jangkar. Research data was obtained through distributing questionnaires to research objects using a sampling technique using purposive sampling. This type of research uses quantitative methods. The sample for this research was 60 respondents. Data analysis used is Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression Analysis Test, Termination Coefficient, T Test and F Test Using the data management program, namely SPSS version 20. The results in this research are from the results The t test (Partial) shows that the Service Quality Variable (X1) partially has no effect on passenger satisfaction (Y). The facility variable (X2) partially has no effect on passenger satisfaction (Y). The price variable (X3) partially has no effect on passenger satisfaction (Y). The security variable (X4) partially influences passenger satisfaction (Y). The Information Quality variable (X5) partially influences passenger satisfaction (Y). from the results of the F Test (Simultaneous) All independent variables, namely Service Quality (X1), Facilities (X2), Price (X3), Security (X4) and Information Quality (X5) simultaneously have an effect on passenger satisfaction (Y).*

## A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada objek penelitian dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden. Analisis data yang digunakan menggunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Analisis Regresi Linier berganda, Koefisien determinasi, Uji t dan Uji F Menggunakan Program pengelola data yaitu SPSS versi 20. Hasil dalam penelitian ini dari hasil Uji t (Parsial) menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Harga (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Keamanan (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Variabel Kualitas Informasi (X5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). dari hasil Uji F (Simultan) Semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) secara simultan berpengaruh secara terhadap kepuasan penumpang (Y).

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan yang sangat besar dan memiliki perairan yang begitu luas. Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah pulau di Indonesia mencapai 17.001 pulau. Menurut hasil perhitungan Badan Informasi Geospasial (BIG) luas perairan Indonesia 6.400.000 km<sup>2</sup>. Pembangunan di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat, yang berdampak pada peningkatan aktivitas pergerakan penduduk. Kebutuhan penduduk seperti pekerjaan, pendidikan, kesehatan, dan pariwisata perlu diakomodasi dengan sarana transportasi yang memadai. Oleh karena itu, transportasi laut, darat, dan udara memiliki peran penting untuk melayani suatu pergerakan penduduk, terutama antar pulau yang ada di Indonesia. Bagi suatu wilayah atau negara kepulauan, transportasi jasa laut merupakan sarana transportasi yang sangat efektif karena luas wilayah di Indonesia didominasi oleh lautan sehingga mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjamin terselenggaranya mobilitas penduduk, barang dan jasa Munir, 2016 dalam Gembong (2015: 15 ).

Pelayaran terbagi menjadi dua yaitu pelayaran niaga dan juga pelayaran non niaga. Pelayaran niaga adalah pengangkutan suatu barang dagangan melalui transportasi laut, sedangkan pelayaran non niaga meliputi pelayaran angkatan perang, dinas pos, dan penjaga pantai. KM Dharma Kartika adalah kapal yang dimiliki oleh PT. Dharma Dwipa Utama (DDU) dan beroperasi lintasan Kalianget-Raas-Jangkar. Kapal ini merupakan alat transportasi laut yang diberikan pemerintah untuk memfasilitasi perpindahan penduduk antar pulau di Indonesia. PT. DDU perlu terus berinovasi guna meningkatkan kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika dapat diespresikan melalui pernyataan yang menunjukkan bahwa penumpang KM Dharma Kartika menyukai dan memilih KM Dharma Kartika sebagai alat transportasi laut. Ada banyak ahli yang memberikan penjelasan mengenai kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Tse & Wilton pada tahun 1988 yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi perbedaan antara ekspektasi sebelumnya (atau standar kinerja lainnya) dengan kinerja sebenarnya dari produk yang dirasakan setelah penggunaannya.

Kualitas pelayanan adalah suatu pemenuhan dalam kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016: 640). beberapa faktor yang penting dalam mencapai tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang harus optimal yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam memberikan kualitas jasa yang baik, terdapat lima hal kualitas jasa yang telah dikemukakan oleh Parasuraman et .al. (2015) diantaranya: tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Selain itu, Faktor lain yang memengaruhi kepuasan penumpang adalah fasilitas yang disediakan. Fasilitas merujuk pada apa saja yang berupa peralatan fisik yang dipersiapkan oleh penyedia layanan supaya mendukung kenyamanan pelanggan (Kotler, 2005: 75). Fasilitas menjadi ukuran bagi semua pelayanan yang diberikan, dan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen. Ketersediaan fasilitas memudahkan konsumen untuk beraktivitas dan memberikan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas tersebut. Sebagai contoh, fasilitas dalam kapal yaitu kondisi fisik kapal yang bagus, toilet, kursi, kursi penumpang, kantin mini, TV, akses internet, serta peralatan keselamatan penumpang.

Harga adalah sejumlah uang yang harus dipersiapkan oleh seseorang untuk membeli atau memesan sebuah produk atau barang yang diperlukan yang diinginkannya Oka A. Yoeti, (2003:249). Biaya angkutan penumpang merujuk pada harga kapal (Darmardjati, 2001:45). Keamanan pada kapal laut melibatkan berbagai aspek untuk memastikan keselamatan penumpang dan awak kapal. Salah satu tokoh penting dalam bidang keamanan kapal adalah International Maritime Organization (IMO), merupakan badan (PBB) yang bertanggung jawab dalam mengembangkan dan memelihara standar keamanan dan lingkungan untuk

industri perkapalan internasional. Menurut Liu dan Arnet (2000) dalam Suharno (2016:419) kualitas informasi adalah tingkat relevan, tepat waktu, aman dan disajikan dengan desain informasi yang baik pada sebuah website. Informasi dengan kualitas terbaik dapat disediakan oleh internet apabila dapat diperoleh dengan mudah (tidak sulit dicari), terorganisir (tertib), dan tersedia dalam jumlah banyak, Istianingsih dan Wijanto (2008) dalam Suharno (2016:419).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar" perlu dilakukan. Diharapkan, setelah mengetahui tingkat kepuasan penumpang KM Dharma Kartika, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan Kualitas Informasi pada kapal tersebut dapat ditingkatkan di masa depan.

## KAJIAN PUSTAKA

### Penelitian terdahulu

1. Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga).
2. Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>) Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin).
3. Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>3</sub>), Dan Fasilitas (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang KM. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines).
4. Tiara, S. A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi (X<sub>5</sub>) Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet ).
5. Yusuf Ilham, (2020). Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan (X<sub>1</sub>), kualitas informasi (X<sub>5</sub>), keamanan (X<sub>4</sub>) dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat beli ulang.
6. Ardianti, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Harga (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Semarang Melalui Keputusan Penggunaan (Studi pada KM. Egon Semarang-Kumai).
7. Audina, F. N. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas (X<sub>2</sub>) Keamanan (X<sub>4</sub>) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahada Oesman Ketapang.
8. Shilsilia Latue, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad (2022). Pengaruh Harga Tiket (X<sub>3</sub>) dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya.
9. Muhammad Rico Rovino (2022). Pengaruh Promosi, Fasilitas (X<sub>2</sub>) Serta Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
10. Eki, M.Z. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi, Tarif Dan Keamanan (X<sub>4</sub>) Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Angkutan Transportasi Laut (Studi Kasus Pada Km. Lawit Rute Semarang-Pontianak).

## **Kajian Teori**

### **Manajemen pemasaran**

Manajemen pemasaran menurut Sufyan Assauri (2013:12) adalah kegiatan menganalisis, merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan sebuah program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun dan mempertahankan keuntungan dari pertukaran melalui pasar sasaran dalam mencapai tujuan organisasi dalam perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

### **Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang harus dimiliki oleh para wirausahawan, baik yang baru merintis usaha maupun yang sudah bertahun-tahun berkecimpung di dunia usaha. Menurut Kotler dan Keller (2009:83), kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Harfika dan Abdullah (2017:48), ada lima indikator dari kualitas pelayanan, diantaranya:

- *Tangible* atau bukti fisik
- *Reliability* atau keandalan
- *Responsiveness* atau daya tanggap
- *Assurance* atau jaminan
- *Empathy* atau empati

### **Fasilitas**

Fasilitas menurut Zakiah dan Gelar (2012:230) adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan usaha dan memperlancar pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Lupiyoadi (2011:150) Fasilitas adalah komponen individu dari suatu penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas modal pelayanan.

Menurut Relitania (2017:21), indikator fasilitas ada empat bagian, yaitu:

- Ruang *Lobby* yang nyaman
- Fasilitas *Waiting room* yang nyaman
- Tersedianya tempat parkir yang memadai
- Sarana pendukung lainnya

### **Harga**

Harga menurut Busu Swastha (2010:147) adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk jika memungkinkan) yang diperlukan untuk mendapatkan suatu kombinasi barang dan jasa.

Ada 4 indikator yang mencirikan harga menurut Kotler dan Amstrong (2012:278) yaitu:

Keterjangkauan harga yaitu produsen/penjual menetapkan harga sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen

- Kesesuaian harga dengan kualitas produk yaitu penetapan harga yang ditawarkan oleh produsen/penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang diterima oleh konsumen
- Daya saing harga, yaitu penawaran harga yang dilakukan oleh produsen/pejual berbeda dengan penawaran harga pesaing/produsen lain pada jenis produk yang sama
- Kesesuaian harga dengan manfaat yaitu penetapan harga yang dilakukan oleh produsen/penjual sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen

### **Keamanan**

Menurut Ali dan Bharadwaj dalam Fuad Nazar Hakim dan Saino (2021:244) keamanan merupakan suatu perlindungan terhadap konsumen di saat menggunakan pelayanan jasa karenanya memberikan rasa yaman dan pelanggan terhindar dari masalah yang tidak diharapkan.

Menurut *International Maritime Organization* (IMO), terdapat beberapa indikator keamanan dalam transportasi laut. Indikator-indikator keamanan dalam transportasi laut yang ditetapkan oleh IMO mencakup:

- Berbagai aspek seperti pelaksanaan peraturan keselamatan,
- Pengawasan kapal
- Pelatihan awak kapal
- Dan kesiapan peralatan keselamatan

### Kualitas Informasi

Menurut Liu dan Arnet (2000) dalam Suharno (2016:419) kualitas informasi adalah tingkat *relevan*, tepat waktu, aman dan disajikan dengan desain informasi yang baik pada sebuah website.

Menurut Burch dan Grudnitski (1989) dalam Abdul Kadir (2005:546) menyatakan bahwa Kualitas informasi ditentukan oleh 3 indikator diantaranya:

- Relevan,
- Tepat pada waktunya,
- Akurat:

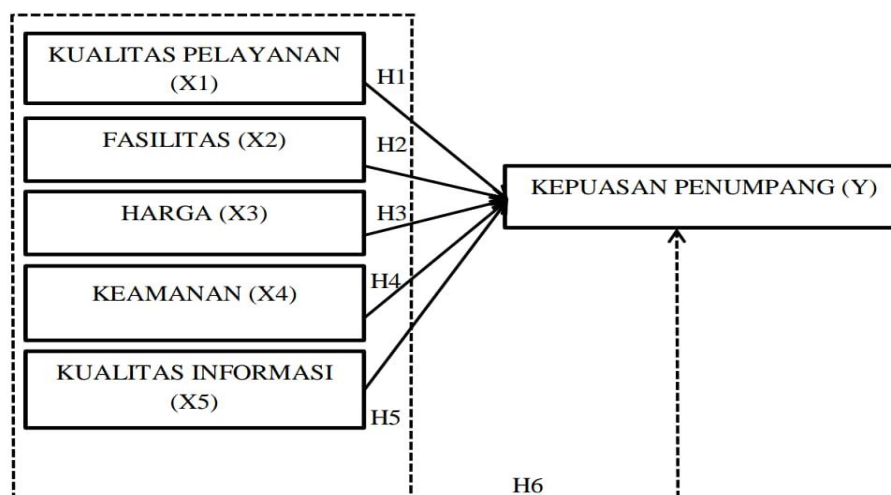
### Kepuasan penumpang

Menurut Oliver (2019) dalam Roy et al., (2023: 227), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan bisa diukur melalui selisih dengan kinerja yang dirasakannya dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, konsumen merasa kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen merasa puas, dan jika kinerja sudah melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) ada 4 Indikator kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

- Pembelian kembali
- Kinerja produk
- Kebutuhan
- Harapan

### Kerangka Konseptual



Keterangan:

- > : Berpengaruh secara parsial  
 - - - - -> : Berpengaruh secara Simultan

### Gambar 1. Kerangka Konseptual

- H1** : Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
- H2** : Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
- H3** : Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Harga terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget -Raas-Jangkar.
- H4** : Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Keamanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
- H5** : Diduga bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.
- H6** : Diduga bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan kualitas Informasi terhadap Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

## METODE PENELITIAN

### Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar.

### Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, ialah suatu sistem pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi semua unsur atau anggota dari populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Roscoe*. sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

- Usia minimal 18 tahun
- Penumpang yang menggunakan KM Dharma Kartika minimal dua kali
- Penumpang kapal KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar

### Jenis data

Penelitian ini menggunakan data deskriptif kuantitatif. Dimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menjadi salah satu tujuan yang dilakukan.

### Sumber data

- Data Primer
- Data Sekunder

### Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan 5 variabel independen yaitu : Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) Kualitas Informasi (X5). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang yang diberi notasi (Y).

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, wawancara, Kuesioner/angket, Studi pustaka.

## ANALISIS HASIL PENELITIAN

### Instrumen Data

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap pernyataan yang membentuk variabel penelitian yaitu Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), harga ( $X_3$ ), keamanan ( $X_4$ ) dan kualitas informasi ( $X_5$ ). Untuk mengukur validitas digunakan korelasi *person correlation*. Jika *person correlation* antara masing-masing pernyataan dengan skor total menghasilkan nilai korelasi. Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan tidak valid dan sebaliknya jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , maka item pernyataan dinyatakan valid. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari masing-masing item pernyataan pada variabel dan dimensi penelitian.

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas

Item Pernyataan (Kualitas Pelayanan)	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig	Keterangan
X1.1P	0,787	0,254	0,00	Valid
X1.2P	0,793	0,254	0,00	Valid
X1.3P	0,790	0,254	0,00	Valid
X1.4P	0,785	0,254	0,00	Valid
X1.5P	0,712	0,254	0,00	Valid
Item Pernyataan (Fasilitas)	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig	Keterangan
X2.1P	0,818	0,254	0,00	Valid
X2.2P	0,791	0,254	0,00	Valid
X2.3P	0,856	0,254	0,00	Valid
X2.4P	0,815	0,254	0,00	Valid
Item Pernyataan (Harga)	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig	Keterangan
X3.1P	0,851	0,254	0,00	Valid
X3.2P	0,783	0,254	0,00	Valid
X3.3P	0,792	0,254	0,00	Valid
X3.4P	0,817	0,254	0,00	Valid
Item Pernyataan (Keamanan)	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig	Keterangan
X4.1P	0,841	0,254	0,00	Valid
X4.2P	0,826	0,254	0,00	Valid
X4.3P	0,822	0,254	0,00	Valid
X4.4P	0,839	0,254	0,00	Valid
Item Pernyataan (Informasi)	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig	Keterangan
X5.1P	0,845	0,254	0,00	Valid
X5.2P	0,943	0,254	0,00	Valid
X5.3P	0,940	0,254	0,00	Valid
Item Pernyataan (Kepuasan Penumpang)	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Sig	Keterangan
Y.1P	0,765	0,254	0,00	Valid
Y.2P	0,872	0,254	0,00	Valid
Y.3P	0,850	0,254	0,00	Valid
Y.4P	0,751	0,254	0,00	Valid

Sumber : Data primer yang di olah Tahun 2024

Tabel 4.11 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator variabel kualitas



pelayanan (X1) Fasilitas (X2) Harga (X3) Keamanan (X4) Kualitas Informasi (X5) dan Kepuasan Penumpang (Y) menunjukkan bahwa  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dan  $Sig < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua *item* pernyataan diayatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika pada penelitian menggunakan data SPSS terdapat nilai *cronbach'a Alpha*  $> 0,60$ . (Ghozali 2013: 45).

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,829	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,833	0,60	Reliabel
Harga (X3)	0,822	0,60	Reliabel
Keamanan (X4)	0,850	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X5)	0,896	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,825	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang di olah Tahun 2024

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai setiap variabel lebih besar dari nilai kritis reabilitas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Nomalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengantahui apakah populasi data berdistribusi normal. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Menurut Ghozali (2018) variabel residual yang berdistribusi normal dapat dilihat dari nilai signifikansi. Uji nomalitas akan terpenuhi atau dianggap nomal apabila nilai signifikannya lebih besar dari atau 0,05 ( $sig > 0,05$ ). Berikut adalah hasil uji normalitas :

Tabel 3. Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,05844034
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,119
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		,925
Asymp. Sig. (2-tailed)		,359
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil dari uji normalitas untuk *One Sample Kolmogrov-Smirnov* (K-S) 60 sampel dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2 tailed)* sebesar 0,359 yang mana nilainya lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila nilai VIF berada dibawah 10.00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100, maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas.

Tabel 4. Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keputusan
1.	Kualitas pelayanan (X1)	0,251	3,981	Bebas
2.	Fasilitas (X2)	0,291	3,441	Bebas
3.	Harga (X3)	0,410	2,436	Bebas
4.	Keamanan (X4)	0,350	2,854	Bebas
5.	Kualitas Informasi (X5)	0,274	3,652	Bebas

Sumber : Data primer yang di olah Tahun 2024

Berdasarkan tabel tabel 1.4 terlihat bahwa nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance* > 0,1 hal ini ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas (bebas) dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gujarati (2013) dalam Ghazali (2011), uji glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model regresi dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan atau > 0,05 dan sebaliknya. Berikut adalah hasil dari uji heterokedastisitas.

Tabel 5. Hasil Analisis Uji heteroskedastisitas.

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,606	,961		1,673	,100
Total_X1	-,089	,072	-,321	-1,229	,224
Total_X2	-,038	,079	-,116	-,478	,635
Total_X3	-,077	,069	-,225	-1,103	,275
Total_X4	,094	,083	,249	1,126	,265
Total_X5	,111	,113	,247	,987	,328

a. Dependent Variable:

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel 1.5 dapat diketahui bahwa nilai Sig, dari masing-masing variabel adalah 0,224 untuk Kualitas Pelayanan (X1), 0,635 untuk Fasilitas (X2), 275 untuk Harga (X3), 0,265 untuk Keamanan (X4), 0,328 untuk Kualitas Informasi (X5). Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan, bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas karena nilai Sig lebih besar dari 0,05.

### Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan model matematis analisis regresi secara matematis dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 20, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 3.674 + -0,004X_1 + -0,047X_2 + -0,177X_3 + 0,369X_4 + 0,675X_5 + e$$

1. Nilai Konstan (a) memiliki nilai positif sebesar 3,674: tanda positif nya artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), harga (X3), keamanan (X4), dan kualitas informasi (X5) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) akan menjadi 3,674.
2. Nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai negatif sebesar -0,004 hal ini menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kualitas pelayanan akan mengurangi nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,004, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk Fasilitas (X2) memiliki nilai negatif sebesar -0,047 hal ini menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara fasilitas dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel fasilitas mengalami peningkatan 1% maka fasilitas akan mengurangi nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar -0,047, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
4. Nilai koefisien regresi untuk Harga (X3) memiliki nilai negatif sebesar -0,177 hal ini menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara harga dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel harga mengalami peningkatan 1% maka harga akan mengurangi nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar -0,177, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
5. Nilai koefisien regresi untuk Keamanan 0,369 (X4) memiliki nilai positif sebesar 0,369 hal ini menunjukkan pengaruh searah antara keamanan dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel keamanan mengalami peningkatan 1% maka keamanan akan meningkatkan nilai variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,369, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
6. Nilai koefisien regresi untuk Kualitas Informasi 0,875 memiliki nilai positif sebesar 0,875 hal ini menunjukkan pengaruh searah antara Kualitas Informasi dengan kepuasan penumpang atau dapat dijabarkan jika variabel Kualitas Informasi mengalami peningkatan 1% maka Kualitas Informasi akan meningkatkan nilai variabel dependen yaitu kepuasan

penumpang (Y) sebesar 0,875, asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan proporsi atau presentase dari total Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya di dalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810 <sup>a</sup>	,656	,624	1,106

Sumber: Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel di atas bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,624 atau 62,4% yang artinya menunjukkan kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar 62,4% sedangkan sisanya 37,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan dan Kualitas Informasi terhadap kepuasan Penumpang.

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t menurut Firdaus (2019) terdapat kriteria penerimaan dan penolakan uji t yaitu dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  atau  $F_{hitung}$  dan dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  atau  $F_{tabel}$  maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ). Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung}$  atau  $F_{hitung}$  lebih kecil daripada nilai  $t_{tabel}$  atau  $F_{tabel}$  maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol ( $H_0$ ).

Hasil pengujian parsial (Uji t) regresi linier berganda untuk pengaruh ulasan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) terhadap kepuasan Penumpang (Y) ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Uji t Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,674	1,558		2,359	,022
Total_X1	-,004	,117	-,006	-,038	,970
Total_X2	-,047	,128	-,054	-,365	,717
Total_X3	-,177	,113	-,196	-1,570	,122
Total_X4	,369	,135	,369	2,737	,008
Total_X5	,875	,183	,729	4,779	,000

Sumber: Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), mempunyai nilai signifikansi lebih dari 0,05 serta  $t_{hitung} < t_{tabel}$

tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang KM Dharma kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar (Y). Untuk variabel Keamanan (X4) Dan Kualitas Informasi (X5) mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai t-hitung > t-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh terhadap Terhadap kepuasan penumpang KM Dharma kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar (Y).

### Hasil Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan yaitu:

$H_0$  ditolak, jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

$H_0$  diterima, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

Tabel 9. Hasil Analisis Uji F Regresi Linier Berganda

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	126,086	5	25,217	20,602	,000 <sup>b</sup>
Residual	66,097	54	1,224		
Total	192,183	59			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X5, Total\_X4, Total\_X3, Total\_X2, Total\_X1

Sumber : Output SPSS 20, Data diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.9 didapat nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $(20,602 > 2,275)$  dan nilai F sig. sebesar 0,000 dimana  $F_{sig.} 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dapat diartikan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

## PEMBAHASAN

Interpretasi data penelitian adalah sebuah bentuk dari kegiatan untuk melakukan penggabungan terhadap sebuah hasil dari analisis dengan berbagai macam pertanyaan dari kriteria atau dengan kata lain memberi arti dan signifikansi terhadap analisis yang telah dilakukan. Interpretasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil penelitian dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,970 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,038 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,006. Hal ini menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019), Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019), Ardianti, N. (2022). Audina, F. N. (2022), Muhammad Rico Rovino (2022), Eki, M. Z. (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab dari hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama dari jumlah sampel sangat jauh berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 60 sampel saja sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan di atas 60 sampel rata-rata, kemudian dari karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa. Dari hasil wawancara di lapangan bahwa kualitas pelayanan sangat penting, tapi ada yang lebih penting dari kualitas pelayanan, yaitu keamanan dan kualitas informasi. Hal ini dikuatkan dengan fenomena yang terjadi di kapal tersebut, contohnya seperti banyaknya penumpang dan terbatasnya kru kapal membuat pelayanan terhadap penumpang tidak mendapatkan pelayanan yang sama. Sehingga dapat disimpulkan faktor kualitas pelayanan bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

## 2. Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil penelitian dari Fasilitas terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,717 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,365 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,006. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019), Audina, F. N. (2022), Muhammad Rico Rovino (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab dari hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama dari jumlah sampel sangat jauh berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 60 sampel saja sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan di atas 60 sampel rata-rata, kemudian dari karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa dan usia muda. Dari hasil wawancara di lapangan bahwa fasilitas sangat penting, tapi ada yang lebih penting dari fasilitas, yaitu keamanan dan kualitas informasi. Hal ini dikuatkan dengan fenomena yang terjadi di kapal tersebut, contohnya seperti banyaknya penumpang dan fasilitas di kapal terbatas. Siapa yang duluan masuk kapal dialah yang mendapatkan fasilitas. Sehingga dapat disimpulkan faktor kualitas pelayanan bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

## 3. Pengaruh Harga (X3) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil penelitian dari harga terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,122 lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,570 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,006. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rois Arifin, M Hufron (2019), Amina Rahmawati, Rois Arifin, M Hufron (2019), Ardianti, N. (2022), Shilsilia Latue, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad (2022). Menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Penumpang. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab dari hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama dari jumlah sampel sangat jauh berbeda, penelitian ini hanya menggunakan 60 sampel saja

sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan di atas 60 sampel rata-rata, kemudian dari karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa dan usia muda. Dari hasil wawancara di lapangan bahwa harga merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keputusan menggunakan kapal. Akan tetapi, yang terjadi di lapangan banyaknya penjualan tiket liar seperti banyak calo yang menjual tiket lebih mahal dari harga normal. Sehingga, dengan fenomena tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Di sisi lain, Kapal feri lintasan Kalianget-Raas-Jangkar hanya ada satu kapal, sehingga sebarang harga yang didapatkan oleh penumpang, penumpang tetap membeli demi untuk mendapatkan tiket dan bisa pulang ke tujuan. Sehingga dapat disimpulkan faktor harga bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

#### **4. Pengaruh Keamanan (X4) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari keamanan terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara keamanan terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,008 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,737 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,006. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Ilham, (2020), Audina, F. N. (2022), Eki, M.Z. (2022). Hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa kapal transportasi laut sangat rawan dari kecelakaan. Faktor cuaca seperti angin dan ombak menjadi faktor utama terjadinya kecelakaan pada kapal. Oleh sebab itu, pihak kapal harus waspada dalam hal tersebut supaya bisa terhindar dari kecelakaan pada kapal dan penumpang. Pihak kapal harus meningkatkan keamanan pada kapal, khususnya alat keselamatan bagi penumpang demi keselamatan dalam perjalanan kapal. Sistem keamanan yang diterapkan oleh KM Dharma Kartika sudah sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kembali. Oleh sebab itu, faktor keamanan adalah prioritas utama yang diharapkan oleh penumpang untuk mendapatkan jaminan keselamatan dan kepuasan dalam menggunakan kapal.

#### **5. Pengaruh Kualitas Informasi (X5) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Hasil penelitian dari kualitas Informasi terhadap kepuasan penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan tersebut diperkuat oleh hasil dari nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,779 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,006. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Hasil penelitian dari Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019), TIARA, S. A. (2020), Yusuf Ilham (2020). Hasil wawancara di lapangan terkait pengaruh kualitas informasi direspon sangat baik oleh penumpang. Kualitas informasi sangat penting bagi penumpang dalam memutuskan menggunakan KM Dharma Kartika. Kualitas informasi seperti informasi jadwal kapal, informasi terkait harga tiket, informasi kedatangan kapal, informasi keberangkatan kapal, informasi terkait cuaca sangat penting bagi penumpang. Selain penumpang merasa nyaman dan tidak ragu dalam memutuskan menggunakan kapal, hal ini akan memberikan kepercayaan antara penumpang dengan pihak kapal. Sehingga dapat disimpulkan faktor kualitas pelayanan bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang.

#### **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) Dan Kualitas Informasi (X5) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa kelima variabel independen yaitu Kualitas

Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan penumpang KM Dharma Kartika. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji simultan atau uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar (20,602 > 2,76).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi penumpang, dari kapal yang terjaga kebersihannya, keandalan jadwal kapal dan pelayanan tepat waktu, pelayanan yang cepat, jaminan keamanan yang bagus dan keramahan staf kapal yang harus di tingkatkan. Fasilitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada penumpang, seperti ruang lobby dan tempat tidur yang nyaman, fasilitas ruang tunggu yang baik, tempat parkir yang memadai, fasilitas pendukung lainnya yang sangat penting diberikan kepada penumpang kapal. Harga juga berperan penting untuk memberikan kepuasan kepada penumpang, dari harga tiket yang terjangkau, harga tiket yang sesuai dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diberikan, dan memberikan daya saing yang bagus kedepannya. Keamanan sangat penting selain memberikan kepuasan kepada penumpang, keamanan yang baik akan memberikan jaminan keselamatan bagi penumpang, terdiri dari peraturan keselamatan yang harus diperketat, pengawasan kapal yang baik, awak kapal yang terlatih dan peralatan keselamatan yang memadai. Kualitas informasi sangat penting juga untuk kepuasan penumpang dalam menggunakan kapal, yang terdiri dari, informasi yang sesuai, informasi yang tepat dan akurasi ketepatan informasi yang baik akan membuat penumpang puas.

## KESIMPULAN

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
2. Variabel Fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
3. Variabel Harga (X3) secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
4. Variabel Keamanan (X4) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
5. Variabel Kualitas Informasi (X5) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)
6. Semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3), Keamanan (X4) dan Kualitas Informasi (X5) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni Semarang Melalui Keputusan Penggunaan (Studi pada KM. Egon Semarang-Kumai). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(3), 1292-1306.
- Ali, S. S., & Bharadwaj, R. K. (2010). "Factor analysis approach of decision making in Indian ebanking: A value adding consumer's perspective". *International Journal of Business Innovation and Research*, 4(4), 298–320.
- Astri, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT PELNI Pelabuhan Dede Tolitoli. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 2(2).
- Audina, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahada Oesman Ketapang. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(4), 1653-1662.



- BARAT, B. K. M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pelni Pelabuhan Labuan
- Burch, J.G., & Grudnitski, G. (1989). *Information Systems: Theory and Practice*.
- Damardjati. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- DeLone, W.H., and McLean E.R, (1992). —Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, March, 60-95
- Barnes, S.J. and Vidgen, R.T. (2003). *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange*. *Industrial Management And Data Systems*, 297-309
- Della, R. H., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever: Jurnal Penelitian dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1-9.
- Ghazali. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). "Dasar pengambilan keputusan dalam uji T."
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hakim, F. N., & Saino. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 23(2).
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164-181
- Ilham, Y., & Dirgantara, I. M. B. (2020). Analisis pengaruh kualitas jaringan, kualitas layanan, kualitas informasi, keamanan dan privasi pada penyedia layanan internet terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada niat pembelian ulang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(4).
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi IX*, Pontianak
- Jati, A. N. (2021). Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Kapal Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Pt. Marina Logistik Sejahtera Balikpapan. *Prospect (Jurnal Manajemen dan Akuntansi)*, 20(3), 195-207.
- Jefri, K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelabuhan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kmc. Express Bahari 6f (Study Kasus Pada Pt. Pelayaran Sakti Inti Makmur Rute Karimunjawa-Jepara). Skripsi.
- Joewono, T. B. (2006). Safety and Security Improvement in Public Transportation Based on Public Perception. *International Association of Traffic and Safety Sciences*, 30(1), 86–100.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol (Jilid 1)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New York: Pearson Education.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran (17th ed.)*. Jakarta: Erlangga.

- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Linda, E. (2021). Analisis Minat Penumpang Kapal Penyeberangan Km. Dharma Kartika 7 Di Pt. Dharma Lautan Utama Cabang Semarang (Studi Kasus Pada Penumpang Km. Dharma Kartika 7 Trayek Semarang-Pontianak). Skripsi.
- Liu C and Arnett KP (2000) "Exploring The Factors Associated With Web Site Success InThe Context Of Electronic Commerce". *Information and Management*, 38(1), 23–33.
- Lumayo, I., & Ariwijaya, H. (2023). Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Penumpang pada Kapal Soby Star: The Influence of Tariffs and Service Quality o
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin). *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 162-179.
- Mulatsih, R., Zafar, E. M., & Sulistyowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi, Tarif Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Angkutan Transportasi Laut (Studi Kasus Pada Km. Lawit Rute Semarang-Pontianak). *Manor: Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review*, 4(2), 124-134.
- Nur, R. (2021). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan Penumpang Terhadap Penggunaan Jasa Kapal Pelni Ditengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pt. Pelni (Persero) Cabang Semarang). Skripsi.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge
- Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416-433.
- Pratiwi, AD, & Sutopo, S. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Ka Kelas Executive Kaligung Mas Di Pt. Kai Daop 4 Semarang. *Jurnal Manajemen Diponegoro* ,1 (4), 267-273
- Rahmawati, A., Arifin, R., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang KM. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*.
- RAUDATUL, A. (2021). Pengaruh Wajib Rapid Test, Biaya Perjalanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang KM. Kelimutu (studi kasus pada KM. Kelimutu rute Semarang-Sampit). SKRIP
- Relitania. (2017). Analisis Kualitas Fasilitas dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 23-35.
- ROVINO, M. R. (2022). Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung

- Perak Surabaya (Doctoral Dissertation, Stie Mahardhika Surabaya)
- Rovino, M. R. (2022). Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (Doctoral Dissertation, STIE Mahardhika Surabaya).
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Sugiono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet a
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung Alfabet a.
- Suhardi dan Purwanto. (2004). Metode Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tiara, S. A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Waktu Tunggu Kapal (Studi Kasus Pengguna Sistem Inaportnet). Skripsi.
- Wattimena, R. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel:(Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 225-231.
- Widagdo, A., dkk. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran. Jakarta: PT. Indeks.
- Zakiah, U., & Derajat, M. (2012). Manajemen Fasilitas. Bandung: Alfabet a.
- Zakiah. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Aplikasi. Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923-926.