

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASDP KABUPATEN MAMUJU

Ramli S

STIE Muhammadiyah Mamuju

Email: ramli.rdt@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk melihat strategi yang dilakukan oleh PT. ASDP dalam peningkatan pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang serta menjaga loyalitas pelanggan. Juga untuk melihat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 orang responden penelitian, jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang (64%) dan jumlah perempuan sebanyak 18 orang (36%). Kemudian peneliti menggunakan Regresi Linear Berganda untuk menganalisis data.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, PT. ASDP

Abstract

This research was conducted to see the strategy carried out by PT. ASDP in improving services in order to increase passenger satisfaction and maintain customer loyalty. Also to see the factors that influence customer satisfaction. This research was conducted on 50 research respondents, there were 32 male respondents (64%) and 18 women (36%). Then researchers use Multiple Linear Regression to analyze data.

Keywords: PT. ASDP Kab. Mamuju, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis belakangan ini sangatlah cepat dan membuat pihak-pihak

yang terlibat didalamnya harus bekerja keras agar keberadaannya tetap diakui oleh pelanggan mereka. Persaingan yang ketat merupakan sinyal bagi setiap badan usaha, baik badan usaha

milik pemerintah maupun swasta untuk menggali potensi dari dalam dan luar organisasi. Dalam menghadapi persaingan tersebut, pengembangan kualitas sumber daya manusia, penguasaan keunggulan teknologi informasi juga berperan penting guna menjamin kelangsungan hidup organisasi.

Kualitas suatu produk barang dan jasa, tidak hanya ditentukan oleh kondisi fisik produk tersebut, akan tetapi sangat bergantung kepada tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.. Intinya, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mereka mempunyai hubungan emosional dengan organisasi, sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan akan mengakibatkan pelanggan berpaling ke organisasi lain. Saat ini, badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa transportasi seperti pelabuhan laut,

semakin bersaing untuk meningkatkan pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang (pengguna jasa kapal laut). Hal ini dilakukan selain untuk mempertahankan loyalitas penumpang, juga diharapkan dapat meningkatkan jumlah penumpang dari waktu ke waktu.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, PT. ASDP Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferri sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa transportasi laut di Kabupaten Mamuju dihadapkan pada situasi persaingan yang semakin kompetitif. Meskipun diketahui bahwa Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferri merupakan satu-satunya (monopoli) di Kabupaten Mamuju, namun keberadaan penumpang tidak hanya berasal dari dalam daerah. Bahkan menurut prediksi penulis, jumlah penumpang dari luar daerah lebih besar dibandingkan dengan

penumpang yang berasal dari wilayah Kabupaten Mamuju.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka masalah pokok dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya PT.ASDP Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferri Kabupaten Mamuju meningkatkan kepuasan penumpang?
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang Kapal Ferri pada Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten mamuju?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten mamuju bertujuan untuk :

1. Menganalisa bentuk pelayanan yang telah diberikan untuk dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang Kapal Ferri pada Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Mamuju.
2. Ingin mengetahui faktor-faktor yang dianggap berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang Kapal Ferri pada PT. ASDP Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten mamuju.

D. Hipotesis

Sesuai rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan untuk di uji, sebagai berikut:

1. Diduga, pelayanan untuk kepuasan penumpang yang diberikan oleh manajemen PT. ASDP belum optimal
2. Diduga bahwa Ketepatan jadwal pemberangkatan, ketersediaan fasilitas

pelabuhan, serta stok dan harga tiket berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang Kapal Ferri pada PT. ASDP Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Mamuju.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Strategi

1. Pengertian Strategi

Konsep strategi biasanya digunakan dalam manajemen strategi untuk menyusun suatu rencana bisnis. Seringkali orang bingung atau sulit membedakan antara strategi dan taktik. Perbedaan yang paling mudah antara keduanya adalah saat kita memutuskan apa yang seharusnya kita kerjakan, kita memutuskan sebuah strategi. Sedangkan taktik adalah mengerjakan sesuatu dengan benar. Menurut penulis, pengertian strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang menghubungkan

keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan oleh perusahaan.

2. Pembuatan Strategi

Menurut Wahyudi (1996 : 99) proses pembuatan strategi terdiri dari empat elemen, yaitu :

- a) Identifikasi masalah-masalah strategi yang dihadapi oleh organisasi.
- b) Pengembangan alternatif strategi yang ada dengan mempertimbangkan strategi generik serta variasinya.
- c) Evaluasi dari tiap alternatif
- d) Penentuan/pemilihan strategi terbaik dari berbagai alternatif yang tersedia.

3. Penerapan strategi

Tahap penerapan seperti yang dikemukakan oleh Wahyudi (1996 : 111) dapat berhasil melalui

penyesuaian-penyesuaian pada tiga sistem utama, yaitu :

- a) Sistem Teknis (*The Technical System*), pengalokasian sumber daya dan pembuatan struktur organisasi.
- b) Sistem Manajerial (*The Managerial System*), menyempurnakan sistem kepemimpinan dan tanggungjawab.
- c) Sistem kebudayaan (*The Cultural System*), menentukan proses tingkah laku dan nilai-nilai anggota organisasi.

4. *Evaluasi dan Kontrol Strategi*

Wahyudi (1996 : 139) bahwa evaluasi strategi adalah suatu proses mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan rencana-rencana bisnis dan kinerjanya serta membandingkan informasi tersebut dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan Kontrol Strategi adalah suatu proses merubah rencana bisnis

yang diakibatkan adanya perubahan kondisi/situasi, adanya tambahan pengetahuan atau membuat penyesuaian untuk mengarahkan aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana.

B. Karakteristik Pemasaran Jasa

Leonard L. Berry dalam Buchari (1992) mengemukakan karakteristik jasa dengan membedakannya menjadi empat bagian, meliputi:

1. *Intangible*, berarti tidak berwujud, sehingga jasa dapat cepat dilihat, diraba, dirasa, dan didengar sebelum jasa dikonsumsi. Dengan ketidakpastian tersebut, konsumen akan mencari atau memberi tanda bukti dari kualitas jasa. Kualitas dari suatu jasa dapat diperoleh dari tempat, peralatan, alat komunikasi, orang, simbol, dan harganya.
2. *Inseparability*, yakni tidak dapat dipisahkan antara penawaran dengan waktu penggunaan

yang bersamaan. Penyajian jasa dan konsumen merupakan bagian dari jasa, serta keduanya saling mempengaruhi hasil suatu jasa.

3. *Variability*, jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan dan dimana jasa itu dilakukan. Jadi suatu jasa tidak tersantandarisasi penyajiannya.
4. *Perishability*, artinya jasa tidak dapat disimpan, mudah lenyap, dan permasalahan ini menyilitkan dalam mengatasi permintaan yang berfluktuasi.

C. Strategi Bauran Pemasaran

Kotler (1995:436) membahas lebih luas mengenai bauran pemasaran, yakni sekumpulan alat pemasaran (produk, harga, promosi, dan distribusi) yang dilakukan oleh pemasaran perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan pemasaran pada pasar sasaran.

Keterpaduan pengoperasian variabel pemasaran

dalam suatu sistem memungkinkan keseluruhan kegiatan pemasaran dapat dipadukan ke dalam satu jaringan, sehingga semua pihak yang terlibat menjalin hubungan secara interaktif, dan diharapkan mampu untuk meningkatkan volume penjualan, layanan dan kepuasan pelanggan.

1. Produk

Produk merupakan unsur utama dalam paling penting dalam pemasaran. Menurut Warren J. Keegen (1995:73) suatu produk diartikan memiliki sifat-sifat fisik, ukuran, dan material. Sedangkan Kotler (1995:195) mengatakan bahwa produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar sasaran untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Sebagian pakar pemasaran mengartikan produk sebagai pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan

dan keinginan pelanggan. Dasar pemahaman ini memberi pengertian produk sebagai persepsi pelanggan yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksi.

2. Harga

Faktor utama dalam mempertimbangkan penetapan harga dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal perusahaan, yaitu:

1. Lingkungan internal perusahaan:

- a. *Tujuan pemasaran*, merupakan faktor utama dalam penetapan harga. Semakin jelas tujuan pemasaran perusahaan, semakin mudah untuk menetapkan harga.
- b. *Strategi bauran pemasaran*, harga merupakan suatu unsur dari bauran pemasaran, maka perlu keterpaduan, koordinasi, dan saling mendukung dengan unsur-unsur lain

yaitu, produk, distribusi, promosi, dan pelayanan.

- c. *Biaya*, merupakan faktor penentu harga minimal yang harus ditetapkan agar tidak mengalami kerugian. Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan aspek struktur biaya dan jenis-jenis biaya lainnya.

- d. *Organisasi*, pihak manajemen menentukan dan memberikan kewenangan pada bagian tertentu yang bertanggungjawab pada penentuan penetapan harga.

2. Lingkungan eksternal perusahaan:

- a. *Sifat pasar dan permintaan*, artinya perlu memahami struktur pasar yang dihadapi dengan pertimbangan faktor elastisitas permintaan dari produk yang dihasilkan.
- b. *Persaingan*, yakni suatu kerangka kerja yang berguna untuk menganalisis

kekuatan bersaing dalam sistem nilai tambah seperti, persaingan di antara perusahaan yang ada, ancaman pendatang baru, kekuatan penawaran pemasok, ancaman produk substitusi, dan kekuatan penawaran pembeli.

3. *Distribusi*

Distribusi merupakan sekumpulan organisasi yang terkait dalam proses penyediaan dan penyampaian suatu jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penggunaan saluran distribusi memberikan efisiensi produk sampai ke tangan pelanggan. Kegunaan utama distribusi dalam saluran pemasaran antara lain:

- a. *Tempat*, yakni tersedianya produk atau jasa dilokasi untuk calon pelanggan.
- b. *Waktu*, yakni tersedianya produk atau jasa pada saat pelanggan membutuhkan.
- c. *Informasi*, yakni penyediaan pengetahuan, keterangan, dan

jawaban tentang produk, cara kerja, serta proses penggunaannya bagi pelanggan.

4. *Promosi*

Menurut Rossiter dan Percy dalam Prayitno (1993:15), tujuan promosi sebagai efek dari komunikasi sebagai berikut:

- a. *Category need*, menumbuhkan persepsi pelanggan terhadap suatu kebutuhan.
- b. *Brand awareness*, memperkenalkan dan memberikan arah pemahaman tentang suatu produk.
- c. *Brand attitude*, mendorong pemilihan terhadap suatu produk.
- d. *Brand purchase intention*, membujuk konsumen untuk membeli.
- e. *Purchase facilitation*, mengimbangi kelemahan unsur bauran pemasaran lain.
- f. *Positioning*, menanamkan dibenak pelanggan tentang citra produk dan perusahaan.

5. *Pelayanan*

Proses pelayanan dalam pemasaran merupakan sistem penyajian atau operasi pengaktualisasian produk jasa, mekanisme, dan aliran aktivitas dalam penyampaian jasa. Proses pelayanan mencerminkan keterpaduan unsur-unsur bauran pemasaran yang dikoordinasikan untuk menjamin kualitas konsisten jasa ke tangan pelanggan. Keterlibatan pemasar dalam desain proses pelayanan bertanggungjawab terhadap pengawasan kualitas jasa.

Pelabuhan Penyeberangan Kapal Laut sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa transportasi laut dengan pelayanan langsung kepada penumpang harus mengatur pelayanan yang diberikan secara seksama, cepat dan tepat. Hal ini akan berdampak langsung kepada penumpang pada saat yang bersangkutan kembali membutuhkan pelayanan jasa dan akan menggunakan secara

berulang ketika perusahaan mengelola manajemen pelayanan dengan baik.

D. **Teori Kepuasan Pelanggan**

1. *Pengertian Kepuasan Pelanggan*

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Hermawan (1997:46) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sementara Day dalam Tjiptono (1995:24) memberikan pengertian dengan mengatakan bahwa kepuasan atau ketidapuasan pelanggan adalah respon para pengguna atau pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah menggunakan.

2. *Teori Kepuasan Pelanggan*

Teori kepuasan pelanggan yang dapat digunakan oleh perusahaan antara lain:

a. *The Expectancy
Disconfirmation Model*

Penilaian kepuasan dan ketidakpuasan dikategorikan menjadi tiga bentuk penilaian yaitu: bila kinerja atau hasil melebihi yang diharapkan (*positive disconfirmation*); bila kinerja keduanya sama (*simple disconfirmation*); dan bila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan (*negative disconfirmation*).

b. *Teori equity*

Teori equiti menyatakan seorang akan puas bila rasio hasil yang diperoleh dibandingkan dengan input yang digunakan dirasakan fair, atau kepuasan terjadi bila pelanggan merasakan rasio hasil terhadap input proporsional menghasilkan rasio yang sama.

c. *Teori atribut*

Teori atribut mengasumsikan bahwa bila pelanggan merasakan kegagalan suatu produk memenuhi harapannya, disebabkan oleh

faktor yang bersifat stabil, maka pelanggan cenderung berkeyakinan bahwa di masa mendatang jika membeli produk yang sama kegagalan akan terulang, dan akhirnya pelanggan tidak akan membeli suatu produk. Keputusan pelanggan ini berdasarkan perhitungan rasional, kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman.

d. *Konsep Total Quality
Management*

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam mengembangkan bisnis yang bertujuan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.

Sistem manajemen TQM berupaya meningkatkan mutu sebagai suatu strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam

TQM, kualitas organisasi sangat ditentukan oleh pelanggan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler (1995) dapat diidentifikasi ke dalam empat metode pengukuran, meliputi:

- a. *Sistem keluhan dan saran*, ditujukan kepada setiap organisasi berfokus pada konsumen dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan sebagai modal perbaikan di masa yang akan datang.
- b. *Ghost shopping*, metode kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pelanggan potensial terhadap produk perusahaan dan pesaing.
- c. *Lost customer analysis*, suatu pendekatan yang dilakukan untuk menghubungi pengguna

macet membeli atau beralih kepada pemasok lain dengan mengacu kepada perbaikan dan penyempurnaan berkelanjutan.

- d. *Survei kepuasan pelanggan*, merupakan penelitian terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan berbagai media teknik riset.

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferri Kabupaten Mamuju sebagai lokasi penelitian. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan sampai dengan bulan Januari – Maret 2017.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung pada

Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferri Kabupaten Mamuju.

2. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung (*face to face*) dengan para petugas, penumpang, dan buruh pelabuhan pada Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Mamuju.
3. Angket (*kuisisioner*) yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disiapkan bagi setiap responden untuk dijawab seobyektif mungkin.
4. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berdasarkan catatan-catatan dokumen dan laporan-laporan tertulis, yang ada kaitan dengan penelitian ini.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi penelitian ini adalah penumpang yang

menggunakan jasa Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferry di Kabupaten Mamuju.

2. Sampel penelitian yang digunakan adalah diambil secara acak sebanyak 50 orang penumpang yang dianggap mewakili dan telah mempergunakan jasa pelabuhan secara berulang.

E. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan adalah metode regresi linier berganda dengan formula sebagai berikut :

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + E$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden dimaksudkan untuk mengetahui keadaan umum dari

responden penelitian yang meliputi: jenis kelamin, Umur, dan tingkat pendidikan terakhir. Distribusi karakteristik responden berdasarkan item-item tersebut dituangkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 orang responden penelitian, jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang (64%) dan jumlah perempuan sebanyak 18 orang (36%).

Selanjutnya, distribusi responden menurut umur, yakni responden yang berumur antara 20 hingga 30 tahun sebanyak 11 orang (22%), yang berumur antara 31 hingga 40 tahun sebanyak 18 orang (36%), yang berumur antara 41 hingga 50 tahun sebanyak 14 orang (28%), dan yang berumur di atas 50 tahun sebanyak 7 orang (14%).

Distribusi responden menurut pendidikan terakhir

meliputi: SD sebanyak 3 orang (6%), SLTP sebanyak 15 orang (30%), SLTA sebanyak 26 orang (52%), Diploma sebanyak 2 orang (4%), dan Sarjana (S1) sebanyak 4 orang (8%).

Deskripsi Varibel-Variabel Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum dari variabel-variabel yang diteliti, di bawah ini akan diuraikan jawaban responden penelitian tentang kepuasan penumpang, penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan, ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket. Data dari jawaban responden penelitian yang diperoleh, dapat diuraikan sebagai berikut:

Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dirasakan setelah menggunakan atau dibandingkan dengan harapannya. Jadi

kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seorang penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen pelabuhan yang dibandingkan dengan harapannya.

Sesuai hasil penelitian terhadap 50 orang responden tentang tingkat kepuasan yang dirasakan atas pelayanan manajemen pelabuhan penyeberangan kapal ferry di Kabupaten Mamuju, tidak terdapat responden yang mengatakan bahwa tingkat pelayanan sangat memuaskan. Selanjutnya, sebanyak 13 orang (26%) yang mengatakan memuaskan, 35 orang (70%) yang mengatakan cukup memuaskan, 2 orang (4%) yang mengatakan kurang memuaskan, dan tidak terdapat responden yang mengatakan tidak memuaskan.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa pada dasarnya tingkat pelayanan pada pelabuhan penyeberangan kapal

ferry kabupaten mamuju belum optimal, sehingga tingkat kepuasan yang dicapai oleh penumpang kapal ferry juga belum maksimal. Untuk mengetahui lebih jelas tentang penilaian responden penelitian dari variabel-variabel pelayanan yang diteliti, dapat dilihat pada distribusi di bawah ini.

Penetapan dan Ketepatan Jadwal Pemberangkatan

Penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan adalah penetapan jadwal pemberangkatan kapal secara permanen dan kesesuaian jam pemberangkatan yang telah ditentukan oleh pihak manajemen pelabuhan, atau Kapal Ferry meninggalkan pelabuhan penyeberangan sesuai jadwal yang telah ditetapkan kecuali jika terjadi hal-hal yang bersifat krusial.

Sesuai hasil penelitian terhadap 50 orang responden mengenai penetapan jadwal pemberangkatan kapal secara permanen, sebanyak 9 orang (18%) yang mengatakan sangat

memuaskan, 12 orang (24%) yang mengatakan memuaskan, 26 orang (53%) yang mengatakan cukup memuaskan, 3 orang (6%) yang mengatakan kurang memuaskan, dan tidak terdapat responden yang mengatakan tidak memuaskan.

Adapun mengenai indikator ketepatan jadwal pemberangkatan kapal tepat waktu, sebanyak 8 orang (16%) yang mengatakan sangat memuaskan, 14 orang (28%) yang mengatakan memuaskan, 22 orang (44%) yang mengatakan cukup memuaskan, 6 orang (12%) yang mengatakan kurang memuaskan, dan terdapat 3 orang (6%) yang mengatakan tidak memuaskan.

Ketersediaan Fasilitas Pelabuhan

Ketersediaan fasilitas pelabuhan adalah pemenuhan fasilitas atau sarana dan prasarana pelabuhan yang dapat digunakan

bagi penumpang Kapal Ferry pada saat berada di pelabuhan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang ketersediaan fasilitas pelabuhan yang dapat digunakan oleh penumpang, sebanyak 15 orang (30%) yang mengatakan sangat memuaskan, 12 orang (24%) yang mengatakan memuaskan, 17 orang (34%) yang mengatakan cukup memuaskan, 4 orang (8%) yang mengatakan kurang memuaskan, dan terdapat 2 orang (4%) yang mengatakan tidak memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini .

Mengenai distribusi responden menurut kualitas fasilitas pelabuhan yang memadai dalam meningkatkan kepuasan penumpang, sebanyak 12 orang (24%) yang mengatakan sangat memuaskan, 10 orang (20%) yang mengatakan memuaskan, 19 orang (38%) yang mengatakan cukup memuaskan, 6 orang (12%) yang mengatakan kurang

memuaskan, dan terdapat 3 orang (6%) yang mengatakan tidak memuaskan.

Stok dan Harga Tiket

Stok dan harga tiket adalah ketersediaan tiket yang disiapkan harus mampu memenuhi jumlah penumpang secara keseluruhan dalam satu kali pemberangkatan dengan harga yang kompetitif, artinya harga tiket harus bersaing dan mampu dijangkau oleh seluruh penumpang.

Sesuai hasil penelitian tentang ketersediaan stok tiket yang memadai, sebanyak 16 orang (32%) yang mengatakan sangat memuaskan, 8 orang (16%) yang mengatakan memuaskan, 16 orang (32%) yang mengatakan cukup memuaskan, 7 orang (14%) yang mengatakan kurang memuaskan, dan terdapat 3 orang (6%) yang mengatakan tidak memuaskan. Distribusi ini dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Ketersediaan Stok Tiket

| No. | Ketersediaan Stok Tiket | Skor | Frekuensi | % |
|--------|-------------------------|------|-----------|--------|
| 1 | Sangat memuaskan | 5 | 16 | 32 |
| 2 | Memuaskan | 4 | 8 | 16 |
| 3 | Cukup memuaskan | 3 | 16 | 32 |
| 4 | Kurang memuaskan | 2 | 7 | 14 |
| 5 | Tidak memuaskan | 1 | 3 | 06 |
| Jumlah | | | 50 | 100,00 |

Sumber: Data Primer, 2017

Adapun mengenai harga tiket yang dibebankan kepada

penumpang, 14 orang (28%) yang mengatakan sangat memuaskan,

11 orang (22%) yang mengatakan memuaskan, 14 orang (28%) yang mengatakan cukup memuaskan, 7 orang (14%) yang mengatakan kurang memuaskan, dan terdapat 4 orang (8%) yang mengatakan tidak memuaskan.

Berdasarkan distribusi responden terhadap keseluruhan variabel penelitian di atas, dapat dilihat bahwa penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan yang memadai, serta stok dan harga tiket, secara umum variabel-variabel pelayanan di atas belum optimal sehingga mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang belum maksimal yang dirasakan oleh penumpang kapal ferry di Kabupaten Mamuju.

B. Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yakni penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket terhadap peningkatan variabel dependen yakni kepuasan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kapal Ferri Kabupaten Mamuju, di bawah ini akan dipaparkan hasil analisis data yang diperoleh melalui metode analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan *Microstat Program*. Dari hasil olahan data, diperoleh nilai koefisien korelasi ganda dan koefisien determinasi parsial seperti terdapat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Koefisien Koefisien Korelasi Ganda (Multiple R) dan Koefisien Determinasi Ganda (R Square)

| Multiple R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of Est. |
|------------|----------|-------------------|--------------------|
| .8932 | .7978 | .7846 | .2354 |

Sumber: Hasil olah data

Dari hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi ganda (Multiple R) diperoleh nilai sebesar 0,8932 yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket terhadap Kepuasan Penumpang yakni sebesar 89,32%.

Selanjutnya, koefisien determinasi ganda (R²) diperoleh nilai sebesar 0,7978 yang berarti bahwa 79,78% variabel kepuasan penumpang diterangkan oleh variabel bebas atau prediktor, dalam hal ini penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan

kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket atau terdapat sekitar 79,78% tinggi rendahnya kepuasan penumpang ditentukan oleh ketiga variabel bebas tersebut. Selanjutnya, terdapat 20,22% variabel kepuasan penumpang ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara faktor-faktor yang diteliti (secara bersama/secara simultan) terhadap kepuasan penumpang, dapat dilihat dari hasil pengujian yang terdapat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Pengujian Secara Bersama/Secara Simultan (Uji F)

| Source | Sum of Squares | d.f. | Mean Square | F. Ratio | Prob. |
|------------|----------------|------|-------------|----------|----------|
| Regression | 10.0561 | 3 | 3.3520 | 60.493 | .000E+00 |
| Residual | 2.5489 | 46 | .0554 | | |
| Total | 12.6050 | 49 | | | |

Sumber: Hasil Olah data

Nilai Prob. F sebesar 0.00000 jauh lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan

bahwa variabel bebas (penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan kapal,

ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket) secara bersama-sama/secara simultan mempengaruhi variabel terikat (kepuasan penumpang).

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel

bebas dan yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat digunakan uji t. Hasil perhitungan yang diperoleh terhadap masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Pengaruh Masing-Masing Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat (Uji t)

| Var. | Regression Coefficient | Std. Error | Prob. | Partial r ² |
|------------|------------------------|------------|--------|------------------------|
| (Constant) | | | | |
| X1 | -.8339 | .0844 | .00000 | .4249 |
| X2 | .4922 | .0896 | .00003 | .3202 |
| X3 | .4172 | .0954 | .01756 | .1165 |
| | .2350 | | | |

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil uji t di atas, dari kedua variabel bebas yang diteliti dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ diketahui bahwa masing-masing variabel bebas yang terdiri atas, penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan penumpang.

Pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel

terikat dan variabel yang paling dominan pengaruhnya akan diuraikan pada sub pembahasan di bawah ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji t di atas, pengaruh masing-masing variabel yang diteliti terhadap kepuasan penumpang, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penetapan dan Ketepatan Jadwal Pemberangkatan (X₁)

Sesuai hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan uji t, nilai yang diperoleh sebesar 0,00000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang menunjukkan bahwa penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan Kapal Ferry berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Adapun koefisien determinasi parsial diperoleh nilai sebesar 0,4249 yang berarti bahwa terdapat sekitar 42,49% variabel kepuasan penumpang diterangkan oleh faktor penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan. Artinya 42,49% tingkat kepuasan penumpang ditentukan oleh pelayanan terhadap variabel ini (X_1).

2. Ketersediaan Fasilitas Pelabuhan (X_2)

Hasil analisis data regresi linier berganda melalui uji t, diperoleh nilai sebesar 0,00003 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang menerangkan bahwa faktor ketersediaan fasilitas pelabuhan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selanjutnya, koefisien determinasi parsial diperoleh nilai sebesar 0,3202 yang berarti bahwa terdapat sekitar 32,02% variabilitas variabel kepuasan penumpang diterangkan oleh faktor ketersediaan fasilitas pelabuhan. Artinya terdapat 32,02% tingkat kepuasan penumpang ditentukan oleh pelayanan terhadap variabel ini (X_2).

3. Stok dan Harga Tiket (X_3)

Hasil analisis data regresi linier berganda melalui uji t, diperoleh nilai sebesar 0,01756 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang menerangkan bahwa faktor stok dan harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selanjutnya, koefisien determinasi parsial diperoleh nilai sebesar 0,1165 yang berarti bahwa terdapat sekitar 11,65% variabilitas variabel kepuasan penumpang diterangkan oleh faktor stok dan harga tiket. Artinya 11,65% tingkat kepuasan penumpang ditentukan

oleh pelayanan terhadap variabel ini (X_3).

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas yang diteliti yakni penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan kapal, ketersediaan fasilitas pelabuhan, serta stok dan harga tiket, berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan penumpang. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan, terbukti.

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan pada Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Mamuju, simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

1. Melalui Uji T (*Student Test*), secara parsial hasil analisis data yang diperoleh sebagai berikut: X_1 - Prob. = $0.00000 < \alpha = 0,05$, X_2 - Prob. = $0.00003 < \alpha = 0,05$, dan X_3 - Prob. =

$0.01756 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti masing-masing variabel independen yang diteliti penetapan dan ketepatan jadwal (X_1), ketersediaan fasilitas pelabuhan (X_2), serta stok dan harga tiket (X_3), mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel dependen (Y) yakni peningkatan kepuasan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan di Kabupaten Mamuju.

2. Melalui Uji F (*Fisher Test*), secara simultan hasil analisis data yang diperoleh adalah $0.00000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti secara bersama-sama, seluruh variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) yang diteliti mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel dependen (Y). Artinya, Variabel ketiga variabel tersebut, secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan Koefisien Determinasi Parsial (R^2), hasil

yang diperoleh sebagai berikut:
 $X_1Y = 0,4249$ atau 42,49%, $X_2Y = 0,3202$ atau 32,02%, dan $X_3Y = 0,1165$ atau 11,65%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y) adalah penetapan dan ketepatan jadwal pemberangkatan dengan nilai sebesar 42,49%. Artinya, 42,49% tingkat kepuasan penumpang ditentukan oleh ketepatan dan penetapan jadwal pemberangkatan Kapal Ferry pada Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Mamuju.