

PENGARUH FASILITAS LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL GAPURA SURYA NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG PERAK (STUDI KASUS PENUMPANG KAPAL PELNI LABOBAR)

¹Mochammad Iqhan,²Soedarmanto,³Indriana Kristiawati,⁴Dian Arisanti
STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati & Jl. Perak Bar. No.173, 60165, Perak Utara,
Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur 60177
E-mail: ¹Iqhanja@gmail.com,²soedarmanto@stiamak.ac.id,³indriana.k@stiamak.ac.id,
⁴dian.arisanti@stiamak.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji sejauh mana pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara, Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dua variabel utama fasilitas dan kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan, terhadap persepsi kepuasan pengguna jasa. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner kepada 363 responden yang dipilih menggunakan simple random sampling. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linier berganda serta uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Transportasi Laut, Terminal Gapura Surya Nusantara*

Abstract

This study examines the extent to which facilities and service quality influence passenger satisfaction at the Gapura Surya Nusantara Terminal, Tanjung Perak Port, Surabaya. The main focus of this study is to determine the role of two main variables: facilities and service quality, both partially and simultaneously, on the perception of service user satisfaction. The approach used is a quantitative method with a questionnaire distributed to 363 respondents selected using simple random sampling. Data analysis was carried out using multiple linear regression tests, as well as validity, reliability, and classical assumption tests

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, Sea Transportation, Gapura Surya Nusantara Terminal*

I. PENDAHULUAN

Kepuasan penumpang merupakan suatu hal yang penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan suatu fasilitas transportasi publik, termasuk terminal penumpang. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan penumpang dengan kenyataan layanan yang diterima Menurut (Kotler & Keller, 2009) jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka penumpang akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan jauh di bawah ekspektasi, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada citra dan kepercayaan terhadap instansi penyedia layanan.

Terminal Gapura Surya Nusantara (GSN) yang terletak di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya merupakan salah satu gerbang utama mobilitas penumpang jalur laut, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Dengan arus penumpang yang tinggi, terminal ini dituntut untuk terus memberikan layanan terbaik. Tantangan yang dihadapi tidak hanya soal kelancaran operasional, tetapi juga bagaimana memastikan penumpang merasa aman, nyaman, dan puas selama berada di lingkungan terminal. Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas

pengguna, memperkuat reputasi pelabuhan, serta berkontribusi terhadap efisiensi sistem transportasi secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dapat berasal dari berbagai aspek, namun dua komponen penting yang paling dominan adalah kualitas layanan dan fasilitas layanan yang tersedia. Fasilitas mencakup semua sarana fisik yang digunakan oleh penumpang, seperti ruang tunggu, toilet, informasi keberangkatan, dan aksesibilitas terminal. Sementara itu, kualitas layanan lebih menekankan pada aspek interaksi manusia, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan.

Fasilitas layanan di terminal menjadi wajah pertama yang dilihat oleh penumpang. Fasilitas yang baik bukan hanya menambah kenyamanan, tetapi juga menciptakan kesan profesionalisme dan kesiapan dari pihak penyelenggara terminal. Jika fasilitas yang ada dirancang dan dikelola dengan baik, seperti adanya ruang tunggu yang nyaman, penunjuk arah yang jelas, serta lingkungan yang bersih, maka hal ini secara langsung akan meningkatkan kepuasan penumpang.

(Zaintara, 2023) fasilitas dinyatakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena menyangkut kenyamanan dan kemudahan akses pelayanan. Selain itu, kualitas layanan juga menjadi penentu utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Kualitas pelayanan di terminal bukan hanya menyangkut sikap ramah petugas, tetapi juga kecepatan dalam melayani, ketepatan informasi, serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan atau permasalahan. Berdasarkan temuan dalam jurnal yang sama, kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena menunjukkan adanya perhatian dan nilai yang diberikan kepada pengguna jasa.

Didasari oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi laut, khususnya dalam menghadapi persaingan antar moda transportasi dan meningkatnya ekspektasi penumpang terhadap kenyamanan dan pelayanan. Terminal Gapura Surya Nusantara sebagai gerbang utama transportasi laut di kawasan Indonesia Timur memiliki peran strategis, sehingga evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang menjadi sangat relevan dan dibutuhkan.

(Irnawaty, 2023) di Pelabuhan Tanjung Priok, ditemukan bahwa fasilitas layanan dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Hasil ini menjadi dasar kuat bahwa variabel fasilitas layanan dan kualitas layanan juga berpotensi memiliki pengaruh yang sama di terminal lainnya, termasuk Terminal Gapura Surya Nusantara.

Berangkat dengan model konsep dari penelitian terdahulu (Zaintara, 2023), (Irnawaty, 2023) tersebut maka dilakukan penelitian yang lebih mendalam dan difokuskan pada "PENGARUH

FASILITAS LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL GAPURA SURYA NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG PERAK”

II. METODE PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Kapal PELNI Labobar di Terminal Gapura Surya Nusantara periode Januari-Maret 2025. Sampel berjumlah 363 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi.

B. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Fasilitas Layanan (X1)	Sarana fisik yang menunjang kenyamanan dan kemudahan penumpang	Kebersihan, kenyamanan, ketersediaan sarana, petunjuk arah, aksesibilitas
Kualitas Layanan (X2)	Kemampuan layanan dalam memenuhi harapan penumpang	Ketepatan layanan, sikap petugas, informasi, empati, daya tanggap
Kepuasan Penumpang (Y)	Persepsi penumpang terhadap pengalaman pelayanan yang diterima	Kenyamanan, keamanan, informasi, loyalitas, kepuasan umum

Sumber: Peneliti, 2025

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Kuesioner tersebut berisi pertanyaan yang berkaitan dengan elemen-elemen Keputusan Pembelian Konsumen yaitu Persepsi, Motivasi, Sikap dan Pembelajaran. Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan keobjektifan data yang tepat. Data yang dikumpulkan meliputi identitas responden serta tanggapan penumpang terhadap fasilitas layanan dan kualitas layanan

Tabel 2. Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Peneliti, 2025

C. Teknik Analisis

1. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Juga bisa dikatakan bahwa uji validitas digunakan sebagai alat ukur sebuah kebenaran untuk pertanyaan pada kuisisioner serta mengukur kemampuan kuisisioner dalam mengungkapkan hasil. Apabila ditemukan persamaan diantara item pertanyaan yang diteliti, maka kuisisioner tersebut bisa dinyatakan valid. Uji validitas ini setiap pertanyaan serta dibandingkan hasil r hitung dengan r tabel. di mana $df = n-2$ untuk signifikan 5%. $n =$ jumlah sampel. Nilai signifikan $\leq 0,05$ dikatakan valid, tetapi nilai signifikan $\geq 0,05$ untuk dikatakan tidak valid..

2. Uji Reliabilitas

Percobaan reliabilitas merupakan bagian kestabilan serta kemantapan buat informasi ataupun penemuan, Sugiyono(2018; 268). Informasi yang tidak reliabel menciptakan kesimpulan yang bias serta tidak bisa diproses lebih lanjut. Nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ reliabel.

3. Uji Regresi Berganda

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \varepsilon$$

Pengujian dilakukan secara simultan melalui ANOVA untuk melihat apakah model regresi secara keseluruhan signifikan sedangkan uji T digunakan menakar pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar proporsi perubahan pada variabel terikat dijelaskan oleh variabel bebas. Uji ini menjadi indikator penting efektivitas model regresi yang digunakan. Apabila nilai signifikansi dari uji $F < 0,05$ dan t_{hitung} tiap variabel $> t_{tabel}$, maka variabel-variabel bebas seperti komunikasi PR atau nilai eksklusivitas merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

4. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

(Ghozali, 2021) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah rumus Kolmogorov-Smirnov dengan

ketentuan data berdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$ dan data tidak berdistribusi normal jika signifikansi $< 0,05$.

- **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan juga nilai Tolerance. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu adalah nilai VIF $0,10$ (Ghozali, 2021).

- **Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Ghozali, 2021) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam pengamatan ini dapat dilakukan dengan cara uji Glejser. Uji Glejser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residua. Dasar pengambilan keputusan dengan uji glejser adalah:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas.

- **Uji Linearitas**

Uji linearitas berfungsi menakar kelinieran hubungan antara variabel independen dan dependen yakni syarat esensial dalam regresi linier berganda. Peneliti menggunakan *Test for Linearity* dalam SPSS dengan metode ANOVA *Table*, yang memperlihatkan dua baris penting yaitu *Linearity* dan *Deviation from Linearity*. dimana parameter β menggambarkan arah serta kekuatan pengaruh linier antar variabel. Jika nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* $> 0,05$, maka hubungan antar variabel dianggap linier.

5. Uji Hipotesis

- **Uji T (Uji Parsial)**

Menurut (Sugiyono, 2019), uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :

- a) H_0 diterima apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, untuk tingkat signifikan $\alpha = 5\%$.
- b) H_a diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, untuk tingkat signifikan $\alpha = 5\%$.

• **Uji F (Uji Simultan)**

Menurut (Sugiyono, 2019), uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat apabila signifikan. Untuk menguji hipotesis ini digunakan dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a) H_0 diterima apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, untuk tingkat signifikan 5%.
- b) H_a diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, untuk tingkat signifikan 5%.

6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya jika R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Louis et al., 2023)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN.

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Berikut ini merupakan hasil dari pengujian validitas instrumen:

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Fasilitas Layanan (X_1)	1.	0,513	0,103	Valid
	2.	0,584	0,103	Valid
	3.	0,575	0,103	Valid
	4.	0,604	0,103	Valid
	5.	0,536	0,103	Valid
	6.	0,579	0,103	Valid
	7.	0,554	0,103	Valid
	8.	0,44	0,103	Valid
	9.	0,482	0,103	Valid
	10.	0,528	0,103	Valid

Variabel	Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X_2)	1.	0,691	0,103	Valid
	2.	0,537	0,103	Valid
	3.	0,643	0,103	Valid
	4.	0,683	0,103	Valid
	5.	0,441	0,103	Valid
	6.	0,572	0,103	Valid
	7.	0,53	0,103	Valid
	8.	0,629	0,103	Valid
	9.	0,676	0,103	Valid
	10.	0,618	0,103	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	1.	0,505	0,103	Valid
	2.	0,447	0,103	Valid
	3.	0,502	0,103	Valid
	4.	0,577	0,103	Valid
	5.	0,342	0,103	Valid
	6.	0,575	0,103	Valid
	7.	0,644	0,103	Valid
	8.	0,57	0,103	Valid
	11.	0,614	0,103	Valid
	12.	0,244	0,103	Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada setiap indikator menunjukkan nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel sebesar 0,103, yang berarti seluruh indikator dalam kuesioner dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Fasilitas Layanan (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan Kepuasan Penumpang (Y) memiliki kekuatan korelasi yang memadai terhadap total skor konstruksinya masing-masing. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen dalam penelitian ini layak digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut karena telah memenuhi syarat validitas.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi atau kestabilan dalam jawaban responden. Suatu instrumen dinyatakan reliable

apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Fasiitas Layanan (X1)	0,731	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,749	0,6	Reliabel
KepuasanPenumpang (Y)	0,755	0,6	Reliabel

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner untuk mengukur variabel Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Penumpang adalah reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut secara inferensial.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode scatterplot antara residual terstandarisasi dan nilai prediksi terstandarisasi. Berdasarkan hasil scatterplot, terlihat bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar garis horizontal nol dan tidak membentuk pola tertentu seperti pola kipas, kerucut, atau busur. Penyebaran yang acak ini menunjukkan bahwa varian dari residual bersifat konstan pada setiap tingkat prediksi (homoskedastisitas).

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Suatu model dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 dan nilai Tolerance > 0,1. Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini:

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PROSEDUR KERJA	,372	2,690
	WAKTU	,372	2,690
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG			

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Tolerance untuk variabel Fasilitas Layanan dan Kualitas Layanan masing-masing sebesar 0,372, serta nilai VIF sebesar 2,690. Karena seluruh nilai Tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi bebas multikolinearitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4. Uji Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai signifikansi pada kolom Deviation from Linearity lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dinyatakan linier. Berikut ini disajikan hasil pengujian linearitas:

Tabel 6. Uji Linearitas

Variabel	Sig. Deviation from linearity	Keterangan
X ₁ – Y	0,011	hasil uji linearitas antara variabel Fasilitas Layanan (T_X1) dan Kepuasan Penumpang (T_Y), diperoleh nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,011. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan

		bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut tidak bersifat linier.
$X_2 - Y$	0,236	hasil uji linearitas antara variabel Kualitas Layanan (T_{X2}) dan Kepuasan Penumpang (T_Y), diperoleh nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,236. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat linier.

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan antara Fasilitas Layanan (T_{X1}) dan Kepuasan Penumpang (T_Y) memiliki nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,011, yang berarti tidak bersifat linier karena nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, hubungan antara Kualitas Layanan (T_{X2}) dan Kepuasan Penumpang (T_Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,236, sehingga dapat disimpulkan bersifat linier karena nilai tersebut melebihi 0,05.

D. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Berikut ini merupakan hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini:

$$Y = -1,869\alpha + 0,364X_1 + 0,409X_2 + 0,311X_3 + \varepsilon$$

Model persamaan regresi yang telah diperoleh memiliki arti atau makna tertentu yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Konstanta (b_0) sebesar 8,351 berarti jika nilai Fasilitas Layanan (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) adalah nol, maka Kepuasan Penumpang (Y) diperkirakan sebesar 8,351 satuan.

2. Koefisien regresi Fasilitas Layanan (X_1) sebesar 0,369 berarti setiap peningkatan satu satuan pada Fasilitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 0,369 satuan, dengan asumsi variabel lainnya (Kualitas Layanan) tetap konstan.
3. Koefisien regresi Kualitas Layanan (X_2) sebesar 0,464 berarti setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 0,464 satuan, dengan asumsi variabel lainnya (Fasilitas Layanan) tetap konstan

E. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,694. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 69,4% variasi dari variabel Kepuasan Penumpang (T_Y) dapat dijelaskan oleh variabel Fasilitas Layanan (T_{X1}) dan Kualitas Layanan (T_{X2}). Sedangkan sisanya sebesar 30,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini..

F. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Kriteria pengambilan keputusan adalah: jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H_0 ditolak dan variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

a. Variabel Fasilitas Layanan

- H_1 : Fasilitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.
- H_0 : Fasilitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 7,544 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,985, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, sehingga fasilitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

b. Variabel Kualitas Layanan

- H_2 : Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.
- H_0 : Kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 10,804 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,985, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil

dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H₂) diterima, sehingga kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Suatu pengaruh dinyatakan signifikan secara simultan apabila nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05. Berikut ini merupakan hasil uji F yang diperoleh dalam penelitian ini:

a. Variabel Kepuasan Penumpang

- H₃: Fasilitas layanan dan Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.
- H₀: Fasilitas layanan dan kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Fasilitas Layanan (X₁) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak. Artinya, semakin baik fasilitas layanan yang tersedia seperti ruang tunggu, toilet, aksesibilitas, dan petunjuk arah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan melalui nilai t-hitung sebesar $7,544 > t\text{-tabel } 1,967$ dengan tingkat signifikansi $\text{sig}_1 < 0,05$, sehingga H₁ diterima.
2. Variabel Kualitas Layanan (X₂) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak. Dengan demikian, kualitas layanan seperti sikap ramah petugas, kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan kemampuan menangani keluhan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna. Hasil ini diperkuat oleh nilai t-hitung sebesar $10,804 > t\text{-tabel } 1,967$ dengan tingkat signifikansi $\text{sig}_2 < 0,05$, maka H₂ diterima.
3. Secara simultan, fasilitas layanan (X₁) dan kualitas layanan (X₂) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut jika dikembangkan secara bersamaan akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar $407,396 > F\text{-tabel } 3,02$ sehingga H₃ diterima.

1. Saran

Adapun beberapa saran yang bisa peneliti tulis dari adanya penelitian ini baik bagi perusahaan maupun bagi peneliti selanjutnya, yaitu:

A. Saran Praktis

1. Untuk Pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara:

Disarankan untuk meningkatkan fasilitas layanan, terutama pada aspek kelengkapan ruang tunggu, kebersihan toilet, dan kejelasan petunjuk arah. Perbaikan ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang selama berada di terminal.

2. Untuk Peningkatan Kualitas Layanan:

Perlu dilakukan pelatihan intensif kepada petugas terminal, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal, kecepatan pelayanan, serta penanganan keluhan. Upaya ini penting untuk membangun layanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

B. Saran Akademis

1. Untuk Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu fasilitas layanan dan kualitas layanan. Oleh karena itu, peneliti berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti tarif layanan, waktu tunggu, atau pelayanan digital guna memperluas cakupan analisis dan memperoleh hasil yang lebih menyeluruh.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiansyah, M. F., Arisanti, D., Soedarmanto, S., & Kalangi, M. H. E. (2024). Analisis kualitas pelayanan kapal, kedisiplinan dan kecepatan bongkar muat kapal terhadap produktivitas di dermaga PT. Wilmar Nabati Indonesia. *JUTRANIS*, *1*(2), 1–41.
- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis kualitas pelayanan, harapan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, *3*(1), 42–54.
- Arisanti, D., & Talom, Y. C. (2024). *Kreativitas dan Inovasi Bisnis*. Scopindo Media Pustaka.
- Asrulla, A., Putra, R. H., & Sari, N. K. (2023). *Metodologi penelitian: Teori dan praktik dalam penelitian sosial*. Mitra Wacana Media.
- Endang, E., & Cholidah, L. N. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknika*, *9*(2), 6.
<https://doi.org/10.30736/teknika.v9i2.55>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irnawaty, F. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, *3*(2), 45–55.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (15th ed.). Erlangga.
- Louis, A., Rahman, B., & Sari, D. (2023). *Metodologi penelitian dan aplikasi akademik*. Prenada Media.
- Luffi, M. I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Niaga*, *4*(2), 87–95.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, *7*(1), 22–30.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction

- decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnamaputra. (2020). Analisis kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL. *Salya Governance*, 2(1), 1–10.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Triningsih, N., Farliany Hidayat, A., Panggih Yudanto, L., Fadzry, N. H., Sahara, S., Negeri, U., & Abstract, J. (2023). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 281–286. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8088360>
- Zaintara, M. Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4).
<https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/520/530>