



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PT. ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

MARLIANA CANIAGO
NIM. 1440200077

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PADANGSIDIMPUAN

2018



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PT. ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**MARLIANA CANIAGO
NIM. 1440200077**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

Pembimbing I

**Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003**

Pembimbing II

**Utari Evy Cahyani, S.P., MM
NIP. 19870521 201503 2 004**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PADANGSIDIMPUAN

2018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Marliana Canigo**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 13 Desember 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Marliana Canigo yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1003

PEMBIMBING II

Utari Evy Cahyani, S.P., MM
NIP. 19870521 201503/2 004

PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marlina Caniago
NIM : 14 402 00077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 10 Desember 2017
Pembuat Pernyataan,



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Marlina Caniago
Nim : 14 402 00077
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberanagn PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 10 Desember 2019
Yang menyatakan,



Marlina Caniago
NIM. 14 402 00077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MARLIANA CANIAGO
Nim : 14 402 00077
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah-2 MB-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

Ketua

Dr. Darwis Harahap, M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

Sekretaris

Delima Sari Lubis, MA
NIP: 19840512 201403 2 002

Anggota

Dr. Darwis Harahap, M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

Delima Sari Lubis, MA
NIP: 19840512 201403 2 002

Dr. Arbanur Rasyid, MA
NIP: 19730725 199903 1 002

Muhammad Isa, S.T., MM
NIP: 19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jumat/ 01 Februari 2019
Pukul : 09.00 – 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 78 (B)
Predikat : Amat Baik
IPK : 3,09



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PT. ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO) CABANG SIBOLGA**

**NAMA : MARLIANA CANIAGO
NIM : 14 402 00077**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, 15 Februari 2019
Dekan,



[Signature]
Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP.19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikumWr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”**. Shalawat dan salam peneliti hadia hkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu p engetahuan seperti yang ada pada saat sekarang ini. Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Bidang Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat sulit diwujudkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya baiksecara material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M. Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M. Ag, selaku wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Arbanur Rasyid, MA, selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Delima Sari Lubis, SEI., MA, sebagai PLt. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Utari Evy Cahyani, S.P., MM selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Pimpinan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yaitu Bapak I nyoman yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.
8. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Saudah Harahap, dan juga Ayahanda tercinta Khudri Chaniago, Nenek tercinta Darni Hasibuan, Paman dan Bibik Tercinta Mahmuddin, safri Harahap, Sofyan Harahap, Darmansya Damanik, dan juga Siti Masia Harahap, Zulmaini Harhap dan Adik-adik tercinta Desi Rudina Chaniago, Gusrina Chaniago yang senantiasa telah banyak melimpahkan pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar sanak Famili yang tak pernah lelah memberikan dorongan dan motivasi dan untuk tetap semangat berjuang dan bersabar dalam menyelesaikan studi di Kampus IAIN Padangsidempuan.

9. Untuk sahabat-sahabat tercinta, Mira Mawarni, Risma Wati, Dheliana Dewi, Ayu Agustina Tanjung, Wiwik susanti Sitompul, Netti Hairani Dalimunthe, Putri Juwita Harahap, Yenita Aulia Siregar, Nasroh Harahap, Ilma Sari Lubis, Choyria Afyunita Sari Daulay, Rosnita Fitri Siregar, Ali Bona Harhap, dan juga Kepada teman kos tercinta, Yusminta Harahap, Winda Sari Siregar, Awal Delina Harahap, Roma Sahira Siregar, Fitri Melia Hasibuan, Nirmala Devi dan teman lainnya yang telah memberikan semangat serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2014, teristimewa Ekonomi Syariah 2 (Manajemen Bisnis Syariah) 2014 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
11. Kepada tempat penelitian yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu Pimpinan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Padangsidempuan, 10 Desember 2018
Peneliti

Marliana Caniago
NIM. 14 402 00077

ABSTRAK

Nama : Marliana Caniago

NIM : 14 402 00077

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

Indonesia merupakan negara kepulauan, di mana untuk mengadakan aktivitas masyarakat perlu alat transportasi yang menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain. Salah satu angkutan laut yang banyak digunakan oleh konsumen atau penumpang yaitu ferry. Ferry merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu. Keuntungan yang ditawarkan dengan menggunakan ferry yaitu para penumpang akan menyebrang ke daerah yang dibatasi oleh perairan atau laut. Kapal ferry tidak hanya mengangkut penumpang saja tetapi bisa mengangkut kendaraan motor, mobil, truk dan bus. Untuk membantu masyarakat PT. ASDP Indonesia Ferry Persero telah memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan teori-teori bidang ilmu Manajemen pemasaran. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan .

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan model analisis regresi sederhana, sampel yang digunakan sebanyak 69 responden dengan menggunakan rumus jumlah populasi yang tidak diketahui. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan wawancara. Analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, uji R square dan uji hipotesis (uji t) kemudian diolah dengan bantuan SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dengan r_{tabel} sebesar 0,1997 diperoleh 14 item pernyataan yang dinyatakan valid dari kualitas pelayanan dan 12 item pernyataan yang dinyatakan valid dari kepuasan penumpang dan semua item pernyataan reliabel. Hasil uji R sebesar 0,624 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan penumpang sebesar 62,4% sedangkan 37,6% dipengaruhi variabel lain. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,544 > 1,294$)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLATE ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Definisi Operasional Variabel	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Kegunaan Penelitian	7
H. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. KerangkaTeori	10
1. Kualitas pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas pelayanan	10
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
c. Dasar-dasar kualitas Pelayanan.....	14
d. Ciri-ciri Pelayanan	14
e. Etiket Pelayanan.....	15
f. Strategis Meningkatkan Jasa.....	16
g. Kualitas Pelayanan dalam perspektif islam.....	19
2. kepuasan	22
a. Pengertian Kepuasan	22
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
c. Jenis-jenis Kepuasan Pelanggan	28
d. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	29
e. Kepuasan Pelanggan dalam Persepsi Islam	30
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pikir	33
D. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi	34
2. Sampel	35
D. Sumber Data	37
1. Data Primer.....	37
2. Data Sekunder	37
E. Instrumen Pengumpulan Data	38
1. Observasi	38
2. Dokumentasi.....	38
3. kuesener/ observasi.....	38
F. Teknik Analisis Data	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas	41
c. Uji Normalitas.....	42
d. Uji Linearitas.....	42
e. Analisis Regresi Linear Sederhana	43
f. R Square (R^2).....	43
g. Uji Parsial (uji t)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum PT. ASDP. Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga	
1. Sejarah Singkat	45
2. Visi dan Misi.....	46
3. Daerah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.....	47
4. Jumlah Jam kerja dan tenaga Kerja	47
5. Struktur Organisasi	50
B. Karakteristik Responden	51
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	53
3. Uji Normalitas.....	54
4. Uji Linearitas	55
5. Analisis Regresi Sederhana	56
6. Uji R Square (R^2).....	57
7. Uji Parsial (Uji t).....	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
D. Keterbatasan Peneliti	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisi Operasional Variabel	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Skala Likert.....	39
Tabel 3.2	Indikator Variabel Kepuasan Penumpang	40
Tabel 3.3	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.1	Uji Validitas VariabelKualitas Pelayanan	51
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Kepuas Penumpang	52
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang	53
Tabel 4.5	Uji Normalitas	54
Tabel 4.6	Uji Linearitas	55
Tabel 4.7	Analisis Regresi Linear Sederhana	56
Tabel 4.8	Uji R Square (R^2)	57
Tabel 4.9	Uji Parsial (Uji t).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. ASDP. Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan, di mana untuk mengadakan aktivitas masyarakat perlu alat transportasi yang menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain. Salah satu angkutan laut yang banyak digunakan oleh konsumen atau penumpang yaitu ferry. Ferry merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu. Keuntungan yang ditawarkan dengan menggunakan ferry yaitu para penumpang akan menyeberang ke daerah yang dibatasi oleh perairan atau laut dengan nyaman. Kapal ferry tidak hanya mengangkut penumpang saja tetapi bisa mengangkut kendaraan motor, mobil, truk dan bus. Untuk membantu masyarakat PT. ASDP Indonesia Ferry Persero telah memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya di kota Sibolga, Sumatera Utara.

PT. ASDP Indonesia Ferry Persero adalah Perusahaan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perseroan adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan guna mempercepat pembangunan.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka konsumen cenderung akan mencobanya kembali.¹Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.² M.N. Nasution dalam bukunya "*Manajemen Jasa Terpadu*" yang menyatakan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.³

Kota Sibolga merupakan salah satu kota yang berada di pesisir Barat Sumatera Utara, oleh karena itu perusahaan industri transportasi laut tertarik untuk mendirikan cabang perusahaan di Kota Sibolga, ada dua perusahaan transportasi jasa laut di Kota Sibolga yaitu, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, dan PT. Wira Jaya Lines.

Setiap perusahaan memiliki suatu keunggulan, PT. Wira Jaya Lines memiliki keunggulan dalam hal kapasitas daya tampung yang lebih besar dari pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, yang dimana PT. Wira Jaya Lines memiliki muatan penumpang sebesar 700 orang penumpang, dan 55 unit kendaraan, sedangkan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, memiliki kapasitas penumpang sebesar 337 penumpang.

¹Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa* (Bandung: CV Alfabeta, 2016), hlm. 282.

²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 83

³M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.47.

Walaupun PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga memiliki sedikit kapasitas penumpang namun PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga memiliki keunggulan dibandingkan dengan PT. Wira Jaya Lines. Keunggulan dari perusahaan tersebut adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Sibolga merupakan Badan Usaha Milik Negara, dan keamanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga kepada penumpang selama ini cukup baik.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara sementara dengan beberapa orang penumpang yang pernah menggunakan jasa angkut penyeberangan, lintasan Sibolga ke Gunung Sitoli atau pulau Nias, salah satunya Bapak Mahmuddin, pertanyaan yang diberikan peneliti yaitu, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau penumpang. penumpang menyatakan bahwa “ para pelanggan merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, dengan pelayanan yang diberikan pada kelas ekonomi dari fasilitas yang diberikan masih kurang dari yang diharapkan masyarakat, seperti kursi untuk tempat peristirahatan yang kurang nyaman bagi penumpang untuk beristirahat, tidak adanya AC yang diberikan pada kelas tersebut, kamar mandi yang kurang memadai, ruang tunggu yang diberikan kurang layak, sehingga pelanggan merasa

kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia untuk kelas ekonomi.”⁴

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada konsumen yaitu apakah penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau penumpang. Ibu Herawati ia menyatakan bahwa “ Para pelanggan merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, pada kelas ekonomi dari fasilitas yang diberikan masih kurang dari yang diharapkan penumpang, seperti kursi untuk tempat peristirahatan yang kurang nyaman”.⁵

Ketidak nyamanan pelanggan ini harus segera diatasi dan diperbaiki. Karena jika dibiarkan maka akan merusak citra pelayanan yang diberikan perusahaan. Pada akhirnya pelanggan dikhawatirkan akan pindah ke perusahaan pesaing.

Pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga di atas kapal penyeberangan adalah: Keselamatan, keamanan, kemudahan, atau keterjangkauan, kesetaraan. selain dari penerapan standar pelayanan, masyarakat akan memilih transportasi laut yang memiliki keamanan yang baik, dan harga tiket yang terjangkau di masyarakat. Berdasarkan data diatas maka peneliti tertarik menelitinya

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Mahmuddin (Pelabuhan) Rabu 16 Mei 2018 Pukul 15:12 Wib.

⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Herawati (Pelabuhan) Minggu 20 Mei 2018 Pukul 15:12 Wib.

dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga terhadap pelanggan kelas ekonomi belum sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Adanya pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama dengan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yaitu PT. Wira Jaya Lines.
3. Pelayanan yang ditetapkan pemerintah belum sepenuhnya diterapkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga
4. Kurangnya fasilitas yang ada dalam kapal khususnya pada kelas ekonomi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dan supaya penelitian ini lebih fokus membahas topik penelitian maka peneliti membatasi penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga .

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang akan dijadikan objek pengamatan peneliti atau faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau apa yang menjadi titik perhatian. sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga” Variabel yang terkait dengan penelitian ini adalah:

Tabel I.I

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
1	Kualitas Pelayan (X)	Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan - Daya Tanggap - Jaminan - Empati 	Ordinal
2	Kepuasan penumpang (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengalaman Pelanggan - Harapan Pelanggan - Menyarankan - Memenuhi Kebutuhan Pelanggan - Memuaskan Pelanggan 	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah peneliti merumuskan masalah adalah:

“Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan angkutan jasa penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga?”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

“Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkut Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”.

G. Kegunaan Penelitian

1. Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri sehingga dapat menerapkannya dilingkungan pekerjaan yang sesuai dengan bidang manajemen bisnis.

2. Pihak Perusahaan

Semoga dengan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan khususnya manajemen bisnis yang berkaitan langsung dengan manajemen pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan.

3. Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi dunia akademis untuk pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta sebagai referensi tambahan bagi penelitian berikutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab agar pembaca lebih mudah memahami isinya. Dalam setiap bab nya terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan satu dengan lainnya, sehingga membentuk suatu uraian sistematis dalam satu kesatuan.

Bab I berisi pendahuluan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab II berisi landasan teori yang merupakan uraian singkat tentang teori-teori yang menjelaskan permasalahan yang diteliti disertai dengan penelitian terdahulu serta kerangka pikir dan hipotesis. Teori-teori yang dimuat antara lain teori, kualitas pelayanan, ciri-ciri pelayanan, strategis meningkatkan jasa pelayanan, kualitas pelayanan dalam perspektif islam, kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasana pelanggan, konsep kepuasan pelanggan, dan kepuasan dalam perspektif islam.

Bab III berisi metodologi penelitian, penejelasan rinci mengenai semua unsure metode dalam penelitian ini, yaitu penjelasan mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel,

instrument pengumpulan data dan analisis data serta sistematika pembahasan.

Bab IV berisi hasil penelitian tentang gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini beserta saran-saran bagi pihak yang terkait dalam penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹ Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.²

Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada dua pengertian pokok antara lain:

- 1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* diterjemahkan dari "Marketing Management" oleh Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.143.

²Philip Kotler dan Gary Armstrong, diterjemahkan dari "*Prinsip- Prinsip Pemasaran*" oleh Ancella Anitawati Hermawan edisi ke -12 (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 272.

2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.³

Menurut Philip Kotler yang dikutip dari buku Malayu S.P. Hasibuan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Malayu S.P. Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁴ Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Oleh karena itu Menurut Buchari Alma “Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas, bila kepuasan pelanggan terbentuk maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin”.⁵ Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau

³Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 6-7

⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 152.

⁵Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa* (Bandung: CV Alfabeta, 2016) hlm. 282.

perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, artinya karyawan langsung berhadapan dengan konsumen atau melalui telepon.⁶

Semua organisasi mempunyai strategi-strategi yang ditempuh untuk masa depan, semua strategi tersebut diharapkan membawa kemajuan yang berarti pada organisasi atau perusahaan, kemajuan yang berarti itu tergambar dari keberhasilan pasar. Keberhasilan pemasaran terjadi karena mutu yang baik, respon konsumen terhadap produk juga baik. Tentunya dengan prinsip mutu tersebut, keterlibatan karyawan menjadi hal yang mutlak dan penting dan pada akhirnya dari semua itu adalah terciptanya kepuasan pelanggan.

Prinsip-prinsip kualitas atau mutu ini adalah bagaimana melakukan apa yang penting dan bagaimana melakukan apa yang harus dikerjakan, prinsip mutu ini terdiri dari:⁷

- a. Fokus pelanggan
- b. Perbaikan terus menerus
- c. Pemberdayaan karyawan.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Yang dikatakan kemampuan didalamnya dapat dilihat dari sumber daya

⁶Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

⁷M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT.Grasindo, 2003), hlm.126-133.

manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh seorang penumpang.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 pokok dimensi kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman antara lain:

1. Bukti langsung (*tangibels*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁸

c. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap konsumen tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, *pramuniaga*, *public relation* yaitu, berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.⁹

d. Ciri-ciri Pelayanan

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria

⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah* (Bandung, Alfabeta, 2010), hlm. 197

⁹Kasmir, *op.cit.*, hlm.18.

yang sama, untuk itu berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
 - c. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen
 - d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
 - e. Mampu berkomunikasi
 - f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
 - g. Berusaha memahami kebutuhan konsumen
 - h. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen¹⁰
- e. Etiket Pelayanan

Etiket pelayanan untuk berbagai cara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna.

Namun etiket pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum ialah,

¹⁰*Ibid.*, hlm. 34-38.

sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, dan cara bertanya.¹¹

Oleh karena itu, banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata konsumen karena konsumen akan menjadi pelanggan yang setia terhadap produk jasa yang ditawarkan. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan dimata pelanggannya dan *image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat.

f. Startegi Meningkatkan Kualitas Jasa

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah mudah, karena banyak faktor yang perlu di pertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas yaitu terhadap organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa berupaya memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan. Untuk itu, indentifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu langkah utama adalah riset kepuasan untuk mengidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran, namun

¹¹*Ibid.*,81-83.

perusahaan perlu menentukan setiap determinan sepanjang waktu, karena sangat mungkin teoritis pasar mengalami perubahan.¹²

2) Mengolah Bukti Kualitas Jasa

Tidak jarang satu perusahaan melebih-lebihkan pesan persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Hal seperti ini menjadi bumerang bagi perusahaan. Makin banyak janji yang diberikan makin besar pula harapan pelanggan yang bahkan menjadi tidak realistis, yang pada gilirannya akan menambah makin sulitnya memenuhi harapan pelanggan. Untuk itu, ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman, yaitu “jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan apa yang dijanjikan”.

3) Mengelola bukti kualitas jasa

Hal ini bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja tidak dapat dilihat atau dipegang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa, penampilan pemberian jasa, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, laporan keuangan dan logo perusahaan, selain itu berbagai faktor seperti music, pendingin (air conditioner) aroma, lokasi dan tataletak dapat pula menciptakan persepsi

¹² Fandy tjiptono *Survive Manajemen Mewujudkan Layan Prima* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2007), hlm 71

tertentu pada perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, kemampuan fleksibilitas.

4) Mendidik konsumen

Upaya mendidik konsumen dapat dilihat dalam bentuk sebagai berikut:

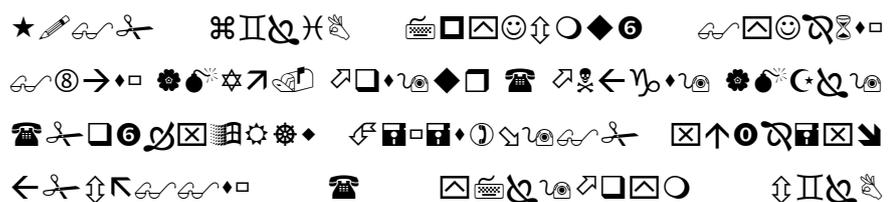
- a) mendidik pelanggan untuk melakukan sendiri jasa atau pelayanan tertentu, misalnya mengisi blanko atau formulir pendaftaran, mengangkat barang belanjaan.
- b) Membantu pelanggan mengetahui kapan menggunakan suatu jasa, yaitu sebisa mungkin memberi periode sibuk memanfaatkan pada periode jasa atau sepi.
- c) mendidik pelanggan menggunakan satu jasa.
- d) Meningkatkan persepsi kualitas jasa dengan cara menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari suatu kebijakan yang bisa yang bisa mengecewakan mereka.

5) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi penyempurnaan kualitas secara kontinu. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan meningkatkan kualitas. Adapun beberapa faktor yang dapat memperlancar dan sekaligus dapat pula menghambat pelanggan jasa yang berkualitas, yaitu berikut ini:

- a) Karyawan, misalnya seleksi, deskripsi kerja, jalur karir.
 - b) Organisasi atau struktur, meliputi integritas atau kordinasi semua fungsi dan sistem pelaporan.
 - c) Pengukuran, Yaitu evaluasi kinerja pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan.
 - d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknis, komputer, database.
 - e) Pelayanan, meliputi nilai tambahan, rentang kualitas, standar kinerja pemuasan kebutuhan dan harapan.
 - f) Program, meliputi pengelolaan keluhan, peralatan, penjualan, atau promosi, dan peratan manajemen.
 - g) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan umpan balik.
 - h) Kepuasan eksternal, yaitu pendidikan pelanggan penciptaan harapan, cerita perusahaan.
- g. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dalam Islam kita diajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa hendaknya diberikan pelayanan yang berkualitas serta dengan hati yang lemah lembut. Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi:





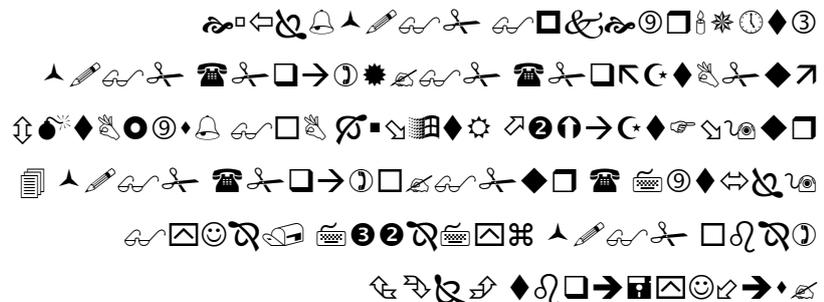
Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹³

Tafsiran ayat ini adalah Allah membimbing dan menuntun kaum muslim secara umum, kini tuntutan diarahkan kepada Nabi Muhammad saw sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada Nabi kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam perang uhud yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah, namun demikian cukup banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahan lembut Nabi SAW. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka walau beliau sendiri kurang berkenan, beliau tidak memiliki dan

¹³Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: Raja Publishing, 2011), hlm. 549.

mempersalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka tetapi hanya dengan halus.¹⁴

Jadi berdasarkan ayat di atas, sangat jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan nyaman bila berada disampingnya. Apalagi seorang pelanggan sangat memiliki banyak pilihan, ketika perusahaan tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan kelemahan lembutannya maka pelanggan akan berpindah ke Perusahaan jasa angkutan yang lain. Perusahaan haruslah menghilangkan sikap yang keras dan haruslah memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Dalam Al-Qur'an surat Al- Hasyr ayat 18 yang berbunyi:



Artinya: hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.¹⁵

Tafsiran ayat ini adalah sesudah Allah menyebutkan orang-orang munafik yang sesat dan menjelaskan bahwa apa yang

¹⁴M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002) hlm. 309.

¹⁵Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 548.

mereka katakan itu bukan apa yang mereka simpan dalam hati, serta perumpamaan bagi mereka itu bagai setan dalam menggoda dan menyesatkan, kemudian mengakhirinya dengan menyebutkan orang-orang yang sesat dari Bani An-Nadhir, bagaimana mereka tertipu dengan janji- janji menarik yang merupakan bencana dan siksa bagi mereka sendiri karena janji-janji itu mengandung keadaan mereka menasehati orang-orang Mu'min agar tetap bertakwa dan mengerjakan di dunia mereka apa yang bermanfaat bagi mereka di akhirat, sehingga mereka mendapatkan pahala besar dan kenikmatan yang abadi. Juga agar mereka tidak melupakan hak-hak Allah, sehingga Allah tidak menjadikan tutup pada hati mereka yang mengakibatkan mereka tidak mengerjakan untuk diri mereka sendiri apa yang membawa kebaikan dan keberuntungan mereka.¹⁶

Penjelasan dari ayat diatas juga adalah kita harus menjadi orang yang bertakwa selain itu kita diharuskan untuk memperhatikan apa yang dikerjakan atau yang kita perbuat. Karena setiap yang diperbuat atau yang dikerjakan akan memberikan dampak untuk hari esok yaitu di akhirat nanti, jika dikaitkan dengan pelayanan ayat ini menunjukkan bahwa suatu perusahaan diharuskan agar memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap konsumen.

¹⁶Ahmad Musthafa Al Maraghiy, *Tafsir Al-Maraghiy* (Semarang: CV Toha Putra), hlm. 87.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler sebagaimana dikutip dalam buku Kasmir pemasaran bank menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya”.¹⁷ Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.¹⁸ Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan.¹⁹

Nursalam menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan mutu pelayanan, dengan mengetahui tingkat kepuasan seorang pelanggan. Menurut Yazid ada enam faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu:

a) Tidak sesuai harapan dan kenyataan

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2004), hlm. 162.

¹⁸M. Nur Rianto al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), hlm. 30.

¹⁹*Ibid.*, hlm 189

- b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c) Perilaku personel kurang memuaskan
- d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
- e) *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f) Promosi/ iklan tidak sesuai dengan kenyataan.²⁰

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang ia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.²¹

Berdasarkan pengertian kepuasan yang telah dijelaskan oleh para ahli tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian yang diberikan seorang pelanggan terhadap jasa yang diperolehnya dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkannya.

Perilaku pelanggan tidak dapat secara langsung dikendalikan perusahaan, perilaku pelanggan merupakan tindakan langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi, serta menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut.

²⁰Nursalam, *Manajemen Keperawatan* (Jakarta: Salemba Medika, 2012), hlm. 326-327.

²¹Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2005), hlm. 64-65.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu, pada dasarnya dikenal dengan tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern antara lain:²²

a) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada pekerjaan atau perusahaan.

b) Pelanggan antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.

c) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Untuk itu dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak.

Pemantauan kepuasan pelanggan berupaya mengidentifikasi berbagai kesenjangan dalam kepuasan yang

²²M.Nur. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bojongkerta: Gahlia Indonesia, 2005), hlm.102.

dapat menawarkan peluang inovasi produk. Kesenjangan itu ditentukan oleh pelanggan mengenai produk dan layanan pendukungnya, analisis kepuasan pelanggan mencari peluang untuk produk baru, perbaikan produk yang ada, perbaikan proses produksi, dan perbaikan pelayanan.²³ Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan, pertama melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dengan konsumen, kedua melalui sikap yang baik dari para petugas dan ketiga melalui unjuk kerja yang lebih profesional. Memperbaiki dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya perlu terus dibina.

a. Indikator Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang merasa puas terhadap jasa yang digunakannya maka akan berperilaku seperti berikut ini:

1) Loyal pada Jasa Perusahaan

Loyal dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyal pada jasa perusahaan ini dapat diartikan kecil kemungkinan pelanggan untuk pindah ketempat lain dan akan tetap setia pada PT. ASDP Indonesia Ferry Sibolga

²³Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional* (Jakarta: Salemba empat: 2000), hlm. 465.

- 2) Mengulang kembali menggunakan jasa, artinya kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa akan menyebabkan terjadinya penggunaan jasa secara berulang.
- 3) Memberikan promosi dari mulut ke mulut, artinya yang menjadi keinginan Perusahaan karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan ke konsumen lain akan menjadi bukti akan berkualitas jasa yang ditawarkan.²⁴

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan²⁵

Agar kita tahu bahwa pelanggan puas atau tidak puas berhubungan dengan menggunakan jasa pada PT. ASDP Indonesia Ferry Sibolga, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan konsumen. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Kotler ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis

²⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000) hlm. 238

²⁵Fandy Tjipno, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005) hlm.

(yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain.

2) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan kemudian diminta melaporkan temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk/ jasa perusahaan dan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis*

Para pelanggan yang berhenti atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Maka metode ini yang digunakan adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4) *Survey Kepuasan Pelanggan*

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey baik melalui pos, telepon, email, *website*, maupun wawancara langsung.

c. Jenis Kepuasan Pelanggan

Ada tiga jenis kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a) Puas dengan produk atau jasa yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- b) Puas dengan cara menjualnya:
 - 1) Ramah, sopan dan akrab
 - 2) Murah senyum
 - 3) Menyenangkan
 - 4) Tanggap, cepat dan cermat
- c) Puas dengan harganya yaitu, murah ataupun mahal sesuai dengan harapan dan dapat bersaing.²⁶

d. Konsep Kepuasan pelanggan

Konsep teoritis kepuasan-ketidak puasan pelanggan dapat dikaji dari teori *experien affective feelings*, dan *expectancy disconfirmation theory*.²⁷

1. *Experien affective feelings*

pendekatan *experien affective* (pengalaman= perasaan) berbandingan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan pelanggan dengan barang atau jasa tertentu setelah pembelian. Dengan kata lain, selain pemahaman kognitif mengenai diskonfirmasi harapan,

²⁶M. Nur Rianto al-Arif, *Op.Cit.*, hlm. 199

²⁷ Ali Hasan *Marketing* (Yogyakarta:Medpres 2008) hlm. 57

persamaan yang timbul dalam proses pembelian memengaruhi perasaan puas atau tidak terhadap produk yang dibeli

2. *Expectancy disconfirmation theory*

Metode ini mendefinisikan kepuasan pelanggan menunjukkan evaluasi pengalaman yang dirasakan sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan pemakai merek lainnya dalam kelas produk yang sama, pelanggan membentuk harapan mengenai kinerja seharusnya dari merek bersangkutan. Harapan atas kinerja dibandingkan dengan kinerja actual produk, yakni persepsi terhadap kualitas produk ada tiga kemungkinan yang terjadi.²⁸

Apabila kinerja > harapan → pelanggan sangat puas

Apabila kinerja = harapan → pelanggan puas

Apabila kinerja < harapan → pelanggan kecewa

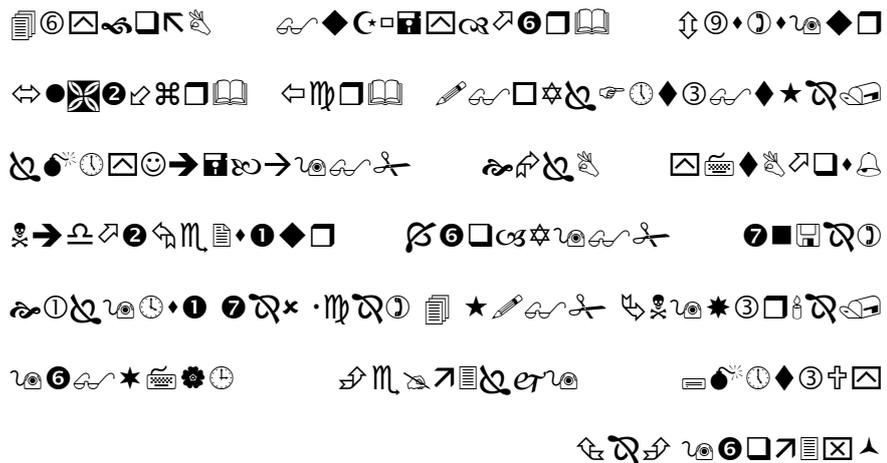
e. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam

Kepuasan akan terwujud apabila terpenuhinya kebutuhan, Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya ataupun cara memperolehnya, oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi

²⁸ *Ibid.*, hlm. 63

didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Ibrahim ayat 5 yang berbunyi:



Artinya: dan Sesungguhnya Kami telah mengutus Musa dengan membawa ayat-ayat Kami, (dan Kami perintahkan kepadanya): "Keluarkanlah kaummu dari gelap gulita kepada cahaya terang benderang dan ingatkanlah mereka kepada hari-hari Allah". sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi Setiap orang penyabar dan banyak bersyukur.²⁹

Ayat ini menunjukkan, bahwa didalam hidup ini manusia wajib selalu berada diantara sabar dan bersyukur. Sebab di dalam hidup ini, berada dalam suatu keadaan yang di benci yang harus dia sabari atau dalam keadaan yang dicintai harus dia syukuri. Waktu dalam hidup ini adalah emas, jika kita menyia-nyiaikan suatu masa dari kehidupan ini tanpa menggunakannya untuk berbakti kepada diri, agama, dan Negara kita, berarti kita telah

²⁹ Departemen Agama *Op.Cit.*, hlm. 255

kufur dalam nikmat, menyia-nyiakan kesempatan dan tidak mengambil pelajaran dari apa yang telah menimpa umat terdahulu sebelum kita. Maka hendaklah setiap orang takut menyia-nyiakan hidupnya tanpa beramal dan akan kehilangan waktu secara sia-sia yang sesudah itu akan datang adzab dengan cepat.³⁰

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan sebagai berikut:

TABEL 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

No	Peneliti, Tahun, Judul	Variabel	Hasil Peneliti
1	Irsan Andri Siregar, IAIN Padang Sidimpuan, 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sidimpuan),	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang positif variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2	Ahmad Paisal Harahap, Skripsi IAIN Padang Sidimpuan, 2016	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa

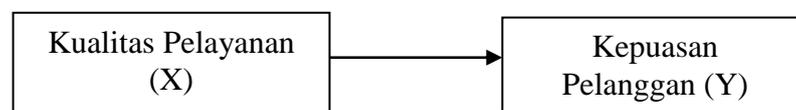
³⁰Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-maraghi* (Semarang: Toha Putra, 1984), hlm. 224.

		Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Daerah Kota PadangSidimpuan.	terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien di RSUD daerah kota Padang Sidimpuan.
3	Muhammad Yamin Hasibuan, Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2016	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan.	hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Panyabungan

C. Kerangka Pikir

Untuk memudahkan pemahaman mengenai keseluruhan rangkaian penelitian, maka disusunlah kerangka pikir penelitian sebagai berikut:

GAMBAR 2.1
Kerangka Fikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara

variabel-variabel dalam penelitian, serta pernyataan yang paling spesifik.³¹

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

Ho: Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Ha: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

³¹Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 47-48.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. ASDP Indonesia Ferry yang berada di Jalan SM. Raja, Kota Sibolga. Waktu penelitian ini adalah mulai tanggal 10 Mei sampai dengan Desember 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sesuai dengan namanya penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak di tuntut menggunakan angka, melalui dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut.

C. Populasi dan Sampel.

1. Populasi

Menurut Sugiyono dalam bukunya “Metode penelitian bisnis” populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah “keseluruhan objek penelitian”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.²

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2005), hlm. 33.

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130.

Didalam suatu penelitian dibutuhkan populasi karena memiliki peranan yang begitu penting, jadi berdasarkan definisi yang tertera maka peneliti dapat menyimpulkan, populasi merupakan kumpulan dari suatu individu yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan cara yang disesuaikan oleh peneliti untuk dipelajari dan mengambil kesimpulan terhadap penelitian. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa angkutan penyebarangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yang jumlahnya tidak dapat ditentukan (tidak dapat diketahui).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.³

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang ditentukan oleh peneliti seberapa banyak jumlahnya kemudian dijadikan sebagai responden dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai sampel, jika

³*Ibid.*, hlm.73.

dipandang orang kebetulan ditemui itu, maka hal tersebut cocok sebagai sumber data.⁴ Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus sampel tidak di ketahui.⁵

$$n = \frac{Z^2 P (1-P)}{e^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran sampel

Z= Mengacu pada tingkat kepercayaan. Dalam penelitian ini ditentukan sebesar 90% maka Z = 1,65.

p= Variasi populasi. Variasi populasi disini dinyatakan dalam bentuk proporsi, karena tidak ada data pendahuluan mengenai populasi, variasi populasi diasumsikan heterogen (dengan proporsi 50:50).
Jadi, $0,5 (1-p) = 0,5 \times 0,5 = 0,25$

e= Kesalahan sampel yang ditolerir, dalam penelitian ini sebesar 10% dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,65)^2 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2} \\ n &= \frac{(2,7225) 0,5 \cdot 0,5}{0,01} \\ n &= \frac{(2,7225) (0,25)}{0,01} \\ &= 68,063 \\ &= 69 \end{aligned}$$

⁴Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 157

⁵Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 78.

jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 69 orang.

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan skunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono data primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.⁶ Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada pengguna jasa angkutan penyeberangan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono data sekunder adalah” sumber yang tidak langsung mengumpulkan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dan peneliti dapat menyimpulkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait atau pihak lain).

⁶Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 281.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen merupakan alat yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam suatu penelitian. Adapun cara yang digunakan dalam memperoleh data yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap obyek yang diamati secara langsung. Metode ini pihak pengamat melakukan pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap obyek yang diamati, bagaimanakah keadaannya kemudian catat secara cermat dan sistematis peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat data yang diperoleh langsung dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

3. Kuesioner/angket

Kuesioner/angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan

⁷Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 134.

tersebut.⁸ Cara peneliti dalam mengumpulkan data melalui kuesioner/angket adalah dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden secara langsung. Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mendapatkan respon atas pertanyaan tersebut dari responden yang ditujukan.

Cara pengukuran dengan menggunakan skala likert adalah dengan menghadapkan seseorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemungkinan responden diminta untuk memberikan jawaban, Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

Tabel 3.1
Skala Ordinal

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4
Sangat tidak setuju (STS)	1	5

⁸Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 138.

Tabel 3.2
Indikator Kepuasan Penumpang (Y)

No	Variabel	Indikator	No Item Soal
1.	Kepuasan Penumpang	a. Pengalaman pelanggan	1,2,3,4,
		b. Harapan Pelanggan	5,6,
		c. Menyarankan	7,8,
		d. Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	9,10,
		e. Memuaskan Pelanggan	11,12,
Jumlah			12

Tabel 3.3
Indikator Kualitas Pelayanan (X)

No	Variabel	Indikator	No Item Soal
1.	Kualitas Pelayanan	a. Kehandalan	1,2,3,
		b. Daya Tanggap	4,5,6,
		c. Jaminan	7,8,9,10,
		d. Empati	11,12,
		e. Buktinyata (Fisik)	13,14,
Jumlah			14

F. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara kuantitatif guna menghitung apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, menggunakan software SPSS versi 23 teknik analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Alat Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat

diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan hasilnya dapat diperoleh melalui r hitung yang dibandingkan dengan r tabel dimana dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n-2$ (signifikan 10% n = jumlah sampel). Jika r tabel < r hitung maka data dinyatakan valid dan jika r tabel > r hitung maka data dinyatakan tidak valid, dapat diuji dengan SPSS versi 23.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali dalam bukunya aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*.

Untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* dengan batasan 0.60 yang dimana: (1) jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel. (2) jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka

pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah tidak reliabel.⁹

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas suatu data penting karena dengan data yang terdistribusikan normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili suatu populasi. Uji normalitas liliefors dengan menggunakan Kolmogrov Smirnov dan Shapiro Wilk, untuk metode Kolmogrov Smirnov cukup membaca nilai sig (signifikan). Jika signifikan kurang dari 0,1 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, tetapi jika signifikan lebih dari 0,1 maka data berdistribusi normal.¹⁰

d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for linearity* pada taraf 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,1.¹¹

⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Diponegoro, 2006), hlm. 45.

¹⁰ Dwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2013), hlm. 31-36.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 79.

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi merupakan salah satu metode untuk melakukan prediksi, regresi linear sederhana merupakan teknik meramalkan dengan memahami hubungan sebab akibat dimana variasi pada suatu perubahan (variabel terikat) dijelaskan oleh variasi perubahan lainnya (variabel bebas). Dengan rumus sebagai berikut:¹²

$$Y = a + b X$$

Dimana:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = nilai *intercept* (konstan)

b = koefisien arah regresi

f. R Square (R^2)

R square atau kuadrat dari R yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

g. Uji Parsial (uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual memengaruhi secara signifikan terhadap variabel terikat.

¹²Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), hlm. 132.

Ketentuan dalam uji t adalah: nilai t tabel di peroleh dari tabel statistik dengan signifikans, 0,1 dan $df = n-2$. Sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ maka H_0 di tolak dan H_a di terima. Hal ini berarti variabel bebas (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang)
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel bebas (kualitas pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

1. Sejarah Singkat

PT. ASDP (Angkutan Sungai Darat Penyeberangan) Indonesia Ferry (Persero) adalah perusahaan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi pertama perseroan adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik kewilayah yang belum memiliki penyeberangan guna mempercepat pembangunan (penyeberangan perintis).

Pada tahun 1973, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) bersama proyek ASD Ferry kemudian pada tahun 1980 ASDP diubah menjadi Proyek Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan yang disingkat dengan PASDP, dan PASDP berubah statusnya menjadi perusahaan Umum Angkutan Sungai dan Penyeberangan (Perum ASDP) pada tahun 1986 dan selanjutnya pada tahun 1993 menjadi PT. ASDP (Persero). Beralihnya status perum ASDP menjadi perusahaan perseroan dengan perusahaan swasta maupun badan usaha negara lainnya tanpa meninggalkan fungsinya sebagai penyedia penyeberangan perintis.

Pada tanggal 15 Agustus 2008 dengan disaksikan oleh ketua di bidang usaha logistic dan kementerian Negara BUMN dan wakil ketua komisi pemberantasan korupsi, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melakukan penandatanganan akta integrasi yang menandai diberlakukan perubahan struktural perseroan dimulai dari perubahan nama dan logo dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), redefinisi visi dan misi, penegasan usaha pokok, penciptaan usaha penunjang, revitalisasi total serta rencana strategis bisnis, semua hal tersebut adalah bagian dari pelaksanaan program transformasi bisnis yang diharapkan dapat merubah posisi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) menjadi BUMN yang dapat memberikan kontribusi bagi Negara.

2. Visi dan Misi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

a. Visi

Menjadi perusahaan jasa pelabuhan dan penyeberangan yang terbaik dan terbesar ditingkat regional, serta mampu memberikan nilai tambah bagi *stakeholder's*.

b. Misi

- 1) Menyediakan sarana pelabuhan dan sarana kapal penyeberangan yang tangguh sebagai pendukung dalam sistem logistik Nasional.

- 2) Memiliki standar pelayanan Internasional yang didukung oleh tenaga profesional dan manajemen bisnis modern serta tata kelola perusahaan yang baik.
 - 3) Menguasai pangsa pasar Nasional dan memperluas jaringan operasional sampai ke tingkat regional untuk memaksimalkan pertumbuhan dan keuntungan.
 - 4) Memaksimalkan peran sebagai korporasi dan instruktur Negara serta agen pembangunan.
3. Daerah Pemasaran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yang bergerak dalam bidang pelayaran meliputi lintasan dan denah daerah pemasaran PT. ASDP akan dilampirkan:

- a. Lintasan Sibolga- Gunung Sitoli dengan jarak 86 *mile* yang ditempuh kurang lebih dengan 8 jam dengan kapal KMP (Kapal Motor Penumpang) Menumbing Rara dan KMP (Kapal Motor Penumpang), Belanak apa yang disebut dengan Lintasan Komersil.
- b. Lintasan Sibolga- Teluk dalam dengan jarak 105*mile* yang ditempuh kurang lebih 12 jam dengan kapal KMP (Kapal Motor Penumpang) Simelue juga disebut dengan lintas komersial

4. Jumlah Jam Kerja dan Tenaga Kerja

Jumlah tenaga kerja PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Cabang Sibolga Darat dan Kapal adalah:

a. Karyawan Darat	: 20 Orang
b. ABK KMP. Blanak	: 25 Orang
c. ABK KMP. Simelue	: <u>25 Orang</u>
TOTAL	70 Orang

Kondisi jam kerja karyawan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sesuai dengan surat edaran Nomor: SE.66/PA.III.ASDP-2015 adalah:

1) Karyawan

- a. Untuk memenuhi dan melaksanakan tugas sesuai jam kerja yang telah ditentukan
- b. Melaksanakan absensi datang dan pulang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kecuali ada tugas-tugas yang harus diselesaikan dengan sepengetahuan atasan.

2) Unit Kerja yang Menangani SDM Cabang

- a. Memberlakukan pemotongan tunjangan kehadiran sebagaimana diatur dalam direksi Nomor Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD 52/PA.202/ASDP-2012 tentang gaji karyawan di PT.ASDP.

- b. Mengevaluasi absensi atau tingkat kehadiran karyawan dilingkungan kerja Cabang dan melaporkan rekapitulasi absensi setiap bulannya ke General Manager Cabang.
 - c. Melaporkan nama-nama karyawan yang mendapat pembinaan dan sanksi ke General Manager Cabang untuk disampaikan ke direktur SDM dan Umum.
- 3) Unit Kerja yang mengenai SDM di Kantor Pusat
- a. Memberlakukan pemotongan tunjangan kehadiran sebagaimana diatur dalam keputusan Direksi Nomor Keputusan Direksi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD. 52/PA.202/ASDP.2012 tentang gaji karyawan di PT.ASDP.
 - b. Mengevaluasi absensi atau tingkat kehadiran karyawan di kantor pusat dan melaporkan Rekapitulasi absensi karyawan Kantor Pusat setiap bulan kepada kepala Unit Kerja ditembuskan kepada Direktur terkait.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Peneliti telah menyebarkan 69 angket kepada 69 responden yaitu penumpang yang pernah menggunakan kapal penyeberangan, untuk mencari validitas (kesahihan) kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dengan tingkat signifikansi 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1997 berikut tabel yang menunjukkan nilai signifikansi untuk masing-masing soal.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No. Item Soal	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,791	Instrumen valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, nilai r_{tabel} untuk $df = n-2$ ($69-2$) = 67 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,1997$	Valid
2	0,820		Valid
3	0,720		Valid
4	0,735		Valid
5	0,725		Valid
6	0,852		Valid
7	0,836		Valid
8	0,451		Valid
9	0,668		Valid
10	0,691		Valid
11	0,807		Valid
12	0,737		Valid
13	0,642		Valid
14	0,807		Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dari uji validitas variabel kualitas pelayanan (X) dapat disimpulkan bahwa jumlah soal yang diuji untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebanyak 14 soal, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 69-2 = 67$ jadi r_{tabel} adalah 0,1997. Karena semua butir angket memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,1997$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir angket adalah valid.

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

No. Item Soal	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,588	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, nilai r_{tabel} untuk $df = n-2$ ($69-2$)= 67 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1997$	Valid
2	0,735		Valid
3	0,531		Valid
4	0,533		Valid
5	0,759		Valid
6	0,464		Valid
7	0,811		Valid
8	0,683		Valid
9	0,611		Valid
10	0,593		Valid
11	0,602		Valid
12	0,611		Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dari hasil uji validitas variabel kepuasan pasien (Y) dapat disimpulkan bahwa pernyataan item soal 1 sampai dengan item soal 12 adalah valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 69-2 = 67$ jadi r_{tabel} adalah 0,1997. Karena semua butir angket memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,1997$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir angket adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ nilai reliabel dari variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	of Items
.894	N 14

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Dari hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa item variabel kualitas pelayanan adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha* $0,894 > 0,6$.

Table 4.4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Dari hasil uji reliabilitas variabel kepuasan penumpang

menunjukkan bahwa item variabel kepuasan penumpang adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha* $0,860 > 0,6$.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 23 dengan menggunakan *Kolmogorov Simirnoov* pada taraf signifikansi 0,1 jika nilai Sig $> 0,1$ maka distribusi data bersifat normal dan jika Sig $< 0,1$ maka distribusi data tidak normal, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		s1	y	Unstandardized Residual
N		69	69	69
Normal	Mean	56.97	45.45	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	8.273	5.556	5.07308266
Most Extreme	Absolute	.182	.160	.172
Differences	Positive	.122	.130	.172
	Negative	-.182	-.160	-.170
Test Statistic		.182	.160	.172
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c	.200 ^c	.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dari hasil output SPSS 23 uji normalitas di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,200. Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai signifikan $0,200 > 0,1$ dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien pada penelitian ini berdistribusi normal.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,1 dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Uji Linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
x * y	Between Groups	3369.952	18	187.220	7.291	.000
	Linearity	2903.883	1	2903.883	113.080	.000
	Deviation from Linearity	466.069	17	27.416	1.068	.409
Within Groups		1283.990	50	25.680		
Total		4653.942	68			

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Pada output Anova Tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,000. Dan dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang linier.

5. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Regresi Linear sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.514	5.107		4.688	.494
Y	1.176	.112	.790	10.544	.000

a. Dependent Variable: s1

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Bersarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 3,514 dan koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 1,176 Adapun persamaan regresinya adalah:

Kepuasan Penumpang = 3,514 + 1,176 kualitas pelayanan

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 3,514 artinya apabila variabel kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan penumpang nilainya 3,514.
- b. Koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 1,176 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 1,176 satuan.

6. Uji R Square (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji R Square (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 ^a	.624	.618	5.111	1.809

a. Predictors: (Constant), y

b. Dependent Variable: s1

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel *Model Summary* di atas diperoleh nilai R sebesar 0,790 hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang, jika diinterpretasikan dari tabel nilai R maka berada pada hubungan dengan interpretasi rendah. Nilai R Square sebesar 0,624 atau 62,4%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) hanya memberikan pengaruh sebesar 62,4% terhadap kepuasan penumpang (Y) sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel kualitas pelayanan memengaruhi variabel kepuasan penumpang. Untuk

mengetahui hasil signifikan atau tidak maka angka t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.514	5.107		4.688	.494
Y	1.176	.112	.790	10.544	.000

a. Dependent Variable: s1

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dengan melihat dk (derajat kebebasan) = $N-2$, dimana N adalah jumlah data dalam penelitian ini ($dk = 69-2 = 67$) sehingga t_{tabel} dalam penelitian ini adalah sebesar 1,294. Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 10,544 sedangkan t_{tabel} diperoleh sebesar 1,294 dalam hal ini maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,544 > 1,294$) dan tingkat signifikansi yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < \alpha$ (0,1) maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun pembahasan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji determinasi dapat diketahui adanya hubungan yang rendah antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Uji koefisien determinasi R Sebesar 0,790 Uji koefisien determinasi R square kualitas pelayanan mampu memengaruhi kepuasan penumpang sebesar 62,4% sedangkan sisanya sebesar 37,6% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka diperoleh persamaan regresi: kepuasan penumpang = $10,554 + 1,176$ kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan penumpang (Y), hal ini dibuktikan dengan semakin meningkat kualitas pelayanan (X) maka semakin meningkat pula kepuasan penumpang (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 1,176 satuan.
3. Berdasarkan uji normalitas bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 0,200. Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai signifikan $0,200 > 0,1$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan penumpang pada penelitian ini berdistribusi normal.
4. Dan berdasarkan hasil Uji Hipotesis (Uji t) menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut dibuktikan dari $t_{hitung} >$

$t_{\text{tabel}} (10,544 > 1,294)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga.

D. Keterbatasan Peneliti

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan ini terdapat beberapa keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dalam menyusun skripsi ini, yaitu :

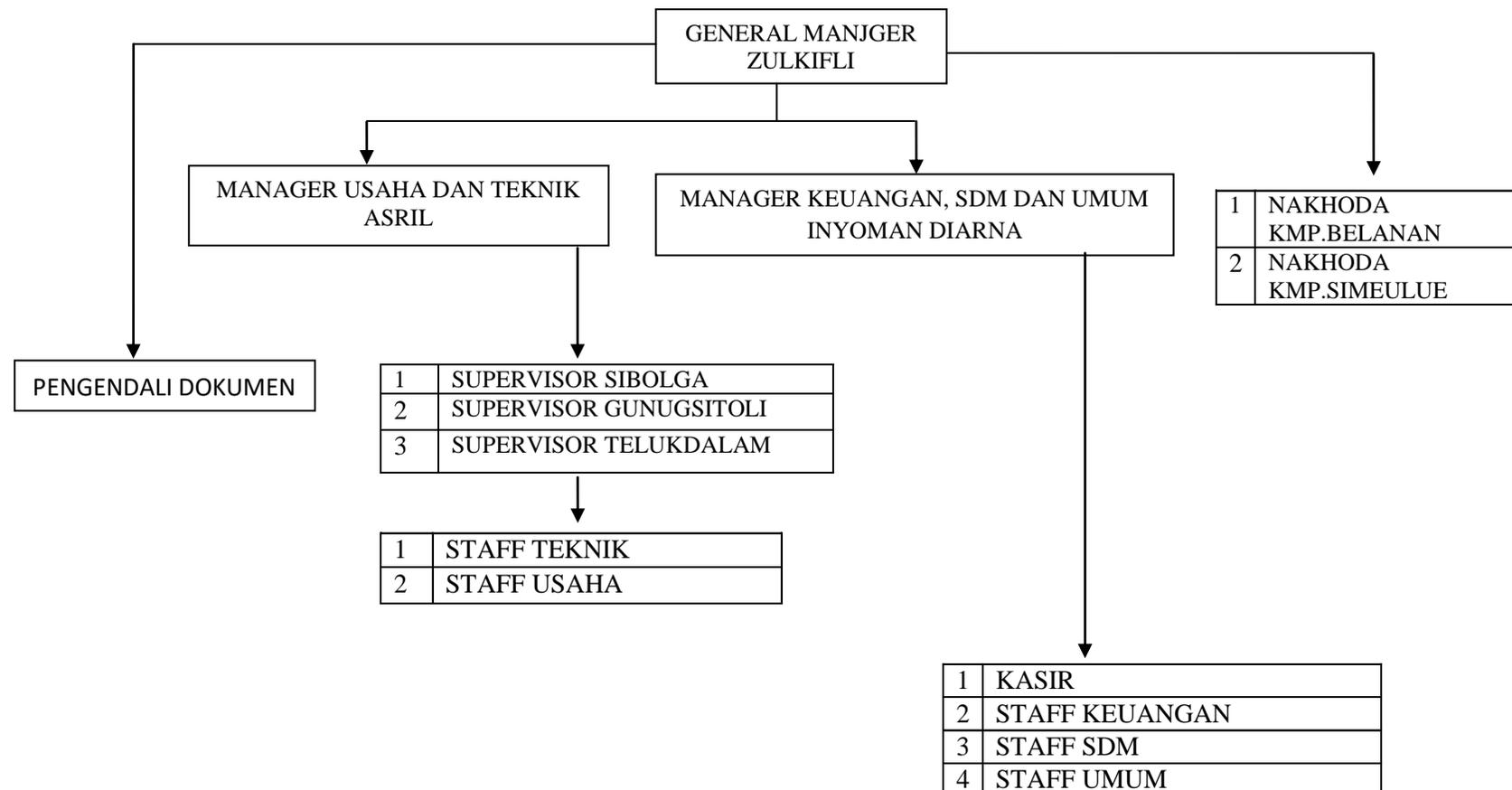
1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih minim.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, keterbatasan peneliti dalam menyebar angket karna peneliti tidak bisa menjamin kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang peneliti berikan dan mungkin responden tidak memiliki waktu yang banyak sehingga terjadi kelemahan emosional dalam mengisi angket (koesioner).

Walau demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dalam penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Struktur Organisasi

Tabel 4.1
Stuktur Organisasi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

STRUKTUR ORGANISASI PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu berdasarkan uji R Squer diperoleh nilai R sebesar 0,790 atau 62,4% hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 62,4% terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Adapun dasar pengambilan keputusan ini adalah t_{tabel} pada taraf signifikansi 10% dengan $DK = 69 - 2 = 67$ sehingga diperoleh t_{tabel} 1,294 sementara t_{hitung} sebesar 10,544. Berdasarkan t_{tabel} dan t_{hitung} di atas terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,554 > 1,294$) maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak dan artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry.

B. Saran

1. Bagi perusahaan disarankan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga sebaliknya sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan pemerintah.

2. Untuk meningkatkan pelayanan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga harus memiliki strategis seperti memberikan pelayanan lebih ramah, sopan, survey pelanggan, kemudian memasukkan diri pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus, mengukur dan memperbaiki kinerja karyawan dan perusahaan, dan lain-lain.
3. untuk peneliti selanjutnya agar menambah fakto-faktor lain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti faktor harga, keamanan, fasilitas, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Musthafa Al Maraghiy, *Tafsir Al-Maraghiy*, Semarang: CV Toha Putra
- Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-maraghi*, Semarang: Toha Putra, 1984
- Ali Hasan *Marketing*, Yogyakarta: Medpres 2008
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, Bandung: CV Alfabeta, 2016
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Raja Publishing, 2011
- Dwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2013
- Fandy Tjipno, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offest, 2005
- _____, *Service Manajemen Mewujudkan Layan Prima*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2007
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- _____, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2005
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Diponegoro, 2006
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media Group, 2004
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006

- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah*, Bandung, Alfabeta, 2010
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002
- M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT.Grasindo, 2003
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Nasution M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004
- Nursalam, *Manajemen Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika, 2012
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip- Prinsip Pemasaran edisi ke -12*, Jakarta: Erlangga, 2008
- _____, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga, 2008
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2002
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Simamora Hendry, *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jakarta: Salemba empat: 2000
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2005
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Tanjung Hendri dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Gramata Publishing, 2013

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Marliana Caniago
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Sibolga, 16 Januari 1996
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 1 (Satu) dari 6 (Enam) bersaudara
Alamat Lengkap : Sibolga, Jl. KH Ahmad Dahlan No. 150 Blk
Telepon/No.HP : 0823 6683 6186

ORANG TUA:

Nama Orang Tua:
Ayah : Khudri Chaniago
Ibu : Saudah Harahap
Alamat : Sibolga, Jl. KH Ahmad Dahalan NO. 150 Blk
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Nelayan
Ibu : Ibu Rumah Tangga

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2003-2008 : SD Negeri 081237 Sibolga
Tahun 2008-2011 : MTS N. Sibolga
Tahun 2011-2014 : SMK Swasta Maduma Tapanuli Tengah
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (S1) Ekonomi Syariah IAIN
Padangsidempuan.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

: B- 35/In.14/G/TL.00/07/2018
: Mohon Izin Riset

30 Juli 2018

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Sibolga

Sibolga

Mu'alaikum Wr.Wb

Yang hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
mohon kiranya berkenan bahwa:

Nama : Marlina Caniago
No. HP : 1440200077
Jumlah : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

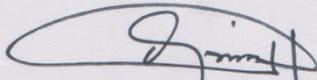
Merupakan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Kualitas
Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP
Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga"**.

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data
yang diperlukan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015



Indonesia Ferry (Persero) Cab Sibolga
Jl. Raja No. 161, Sibolga, 22532
Telp/Fax : (0631) 25076 / 21752

Nomor : PA.002/3 / 17 / ASDP-SBG/2018.
Lampiran : -
Perihal : Pengambilan Data.

Sibolga, 01 Agustus 2018.

Kepada
Yth : Institut Agama Islam Negeri
Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jln. T.Rizal Nurdin KM, 4.5 Sihitang
Padangsidempuan
Di
PADANGSIDIMPUAN

1. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor: B-935/In.14/G/TL.00/07/2018 tanggal 30 Juli 2018 perihal Mohon Izin Riset.
2. Terkait butir 1 (satu) di atas, bersama ini kami dapat memberikan izin untuk pengambilan data perusahaan di Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga sebagai bahan Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.
3. Demikian, atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.



Tembusan Yth :

1. Para Manager.
2. Para Supervisor
3. Para Nakhoda
4. Sdri, Marlina Caniago

we bridge the nation
"Bangga Menyatukan Nusantara"

KUESIONER

JIH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG JASA UTAN PENYEBERANGAN PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA

abungan dengan penyusunan proposal penelitian dengan judul yang telah disebutkan
ia dengan hormat saya

na : Marlina Caniago

: 1440200077

mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan/ Pernyataan)
ajukan dengan jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan/ pernyataan ini saya ajukan
a untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang
(SI), jurusan ekonomi syariah, prodi manajemen bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
stitut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan. Sehubungan dengan hal tersebut
naran dan kelengkapan jawaban yang saudara/i berikan akan sangat membantu bagi
n selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang
akan.

s partisipasi saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/ pernyataan dalam kuesioner
apkan terima kasih.

Hormat Saya,



Marlina Caniago
14 402 000 77

SURAT VALIDASI

Menyatakan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Hamni Fadillah Nasution, M.Pd**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Perilaku Konsumen untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA

Yang disusun oleh:

Nama : Marliana Caniago

NIM : 1440200077

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

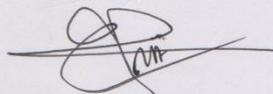
1. *Sesuaikan indikator instrumen*

2.

3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, 7 Agustus 2018



Hamni Fadillah Nasution, M.Pd

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Usia : a. 15 s/d 30 tahun
b. 31 s/d 50 tahun
c. > 50 tahun
3. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa
b. PNS/Swasta
c. Wiraswasta
d. Ibu rumah tangga
e. lainnya _____

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Isilah data diri saudara/i sesuai dengan keadaan sebenarnya pada identitas responden
2. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang saudara/i dapatkan sebagai penumpang jasa angkutan penyeberangan pada komponen-komponen variabel. Masing-masing jawaban yang saudara/i berikan mempunyai makna sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju
3. Tidak diperkenankan menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.

C. Daftar Pertanyaan/ Pernyataan

1. Angket Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Rerponden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Pertanyaan Bagian Kehandalan					
1	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga memiliki kemampuan melayani pelanggan yang membeli tiket.					
2	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga cekatan melayani kebutuhan pelanggan.					
3	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga perhatian kepada pelanggan yang mengeluh.					
	Pertanyaan Bagian Daya Tanggap					
4	Karyawan lama melayani yang membeli tiket.					
5	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga memberikan informasi untuk kemudahan keberangkatan.					
6	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga memiliki waktu membantu pelanggan yang kesusahan					
	Pertanyaan Bagian Jaminan					
7	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga kurang menjaga kebersihan loket.					
8	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga kurang menjaga kebersihan kapal.					
9	Penumpang merasa aman saat berada di dalam kapal.					
10	Pembelian tiket di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga melalui calo.					
	Pertanyaan Baian Empati					
11	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga memandang status sosial melayani pelanggan.					
12	Karyawan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga ramah kepada pelanggan.					
	Pertanyaan Bagian Bukti Nyata (Fisik)					
13	Letak lokasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga strategis.					
14	Fasilitas yang diberikan kepada pelanggan di kapal kurang memadai.					

2. Angket Variabel kepuasan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Pertanyaan Variabel Pengalaman Pelanggan					
1	Pelayanan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga baik.					
2	Harga tiket PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga lebih murah dibanding harga tiket angkutan lain.					
3	Keamanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga kurang baik.					
4	Pelayanan karyawan bagian pembelian tiket lambat.					
	Pertanyaan Variabel Harapan Pelanggan					
5	Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga lebih ditingkatkan lagi.					
6	Fasilitas penumpang kapal ditambahkan lagi.					
	Pertanyaan Kesiediaan Menyarankan					
7	Saya menyarankan rekan untuk menggunakan angkutan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga.					
8	Saya menceritakan Kelebihan dan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga kepada rekan saya.					
	Pertanyaan Variabel Memenuhi Kebutuhan Pelanggan					
9	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga menjaga keselamatan penumpang.					
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan penumpang.					
	Pertanyaan Variabel yang Memuaskan					
11	Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga baik.					
12	Tempat pelabuhan yang kurang strategis.					

Sibolga, 2018
Responden

(.....)

SURAT VALIDITAS

Menerangkan bahwa saya yang bertandatangan di bawah:

Nama : **Hamni Fadila Nasution, M.Pd**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angtan
Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga**

Yang disusun oleh:

Nama : Marliana Caniago

Nim : 14 402 000 77

Jurusan : Ekonomi Syariah MB-¹

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan dan penelitian yang saya lakukan dapat di pergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, 2018

Hamni Fadilla Nasution, M.Pd

	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.113	.425	.000	.873	.003	.000		.001	.000	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
soal_10	Pearson Correlation	.262*	.373**	.106	.291*	.454**	.189	.344**	.256*	.379**	1	.538**	.379**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.030	.002	.385	.015	.000	.119	.004	.033	.001		.000	.001	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
soal_11	Pearson Correlation	.236	.280*	.069	.253*	.298*	.394**	.372**	.216	.506**	.538**	1	.506**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.051	.020	.572	.036	.013	.001	.002	.075	.000	.000		.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
soal_12	Pearson Correlation	.340**	.446**	.193	.098	.436**	.020	.351**	.444**	1.000**	.379**	.506**	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.113	.425	.000	.873	.003	.000	.000	.001	.000		.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Total	Pearson Correlation	.588**	.735**	.531**	.533**	.759**	.464**	.811**	.683**	.611**	.593**	.602**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	14

Reliabilitas X

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

D. Normalitas

		s1	y	Unstandardized Residual
N		69	69	69
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	56.97	45.45	.0000000
	Std. Deviation	8.273	5.556	5.07308266
Most Extreme Differences	Absolute	.182	.160	.172
	Positive	.122	.130	.172
	Negative	-.182	-.160	-.170
Test Statistic		.182	.160	.172
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c	.200 ^c	.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

E. Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
x * y	Between Groups	(Combined)	3369.952	18	187.220	7.291	.000
		Linearity	2903.883	1	2903.883	113.080	.000
		Deviation from Linearity	466.069	17	27.416	1.068	.409
Within Groups			1283.990	50	25.680		
Total			4653.942	68			

F. Uji Linearitas Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.514	5.107		4.688	.494
Y	1.176	.112	.790	10.544	.000

a. Dependent Variable: s1

G. R Square (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 ^a	.624	.618	5.111	1.809

a. Predictors: (Constant), y

b. Dependent Variable: s1

H. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.514	5.107		4.688	.494
	Y	1.176	.112	.790	10.544	.000

a. Dependent Variable: s1

A. Jawaban
Angket

1. Kualitas Pelayanan

NO	Item Pertanyaan														Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	62
2	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	3	53
3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	50
4	3	3	4	3	3	2	1	3	1	4	3	3	3	3	39
5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	53
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
7	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	52
8	5	5	5	4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	5	60
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	56
11	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
12	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	67
13	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	43
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	68
15	3	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	53
16	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	57
17	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	54
18	3	3	4	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	36
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	68
20	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	54
21	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	60
22	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	56
23	3	3	4	3	1	2	1	4	1	4	3	3	3	3	38
24	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	61
25	5	5	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	4	5	58
26	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	57
27	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	46
28	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
29	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	45
30	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	62
31	3	4	3	3	4	2	3	5	2	4	3	3	2	3	44
32	3	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	50
33	4	3	2	2	3	4	3	5	4	4	4	2	3	4	47
34	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	49
35	3	4	3	3	4	2	3	5	2	4	3	3	2	3	44

36	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	5	3	3	5	52
37	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	49
38	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	61
39	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	61
40	5	5	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	4	5	58
41	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	57
42	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	46
43	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
44	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	45
45	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	51
46	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	61
47	5	5	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	4	5	58
48	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	57
49	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	46
50	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	51
51	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
52	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
53	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
54	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
55	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
56	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
57	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
58	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
59	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
60	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
61	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
62	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
63	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
64	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
65	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
66	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
67	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
68	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65
69	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	65

Tabel X

NO	Item Pertanyaan								Jumlah				jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	53
2	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	47
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	51
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	45
6	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	47
7	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	46
8	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	42
9	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	47
10	3	5	5	2	5	5	5	3	4	4	4	4	45
11	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	46
12	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	46
13	3	3	4	3	3	2	1	1	3	3	2	3	28
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
15	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	46
16	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	40
17	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	46
18	3	5	5	2	5	5	5	3	3	3	3	3	42
19	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	48
20	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	41
21	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	47
22	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	47
23	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
24	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	49
25	3	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	46
26	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	45
27	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3	4	40
28	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	47
29	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	37
30	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	43
31	5	4	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	34
32	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	41
33	4	5	5	2	1	4	3	4	4	2	3	4	37
34	4	5	4	5	5	2	5	4	4	3	2	4	43
35	2	5	5	3	4	5	5	4	3	3	2	3	41
36	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	5	38

37	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
38	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	5	48
39	5	5	5	2	5	5	5	3	5	4	5	5	49
40	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	41
41	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	41
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	34
43	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	41
44	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	44
45	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	39
46	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	49
47	3	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	46
48	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	45
49	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3	4	40
50	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	45
51	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
52	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
53	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
54	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
55	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
56	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
57	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
58	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
59	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
60	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
61	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
63	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
64	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
65	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
66	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
67	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
68	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51
69	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	51





