



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi(S.E)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

**FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM. 13 230 0061**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

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

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi(S.E)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

FITRI HANDAYANI PULUNGAN

NIM. 13 230 0061

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

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

PADANGSIDIMPUAN

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

**FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM. 13 230 0061**

PEMBIMBING I

**ROSNANI SIREGAR, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001**

PEMBIMBING II

RINI HAYATI LUBIS, M.P

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

2017



**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 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. FITRI HANDAYANI PULUNGAN
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 19 Mei 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n FITRI HANDAYANI PULUNGAN "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA", Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, M.P



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

DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA

NAMA : FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM : 13 230 0061
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry
(Persero) Cabang Sibolga

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Anggota

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Mudzakkir Khofib Siregar, M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

Budi Gautama Siregar, S.Pd.,M.M
NIP.19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 05 Juni 2017
Pukul : 13.30 s/d 15.30 WIB
Hasil/Nilai : 80 (A)
Predikat : Cumlaude
IPK : 3,72



SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM : 13 230 0061
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah 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 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 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 19 Mei 2017
Saya yang Menyatakan,



**FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM. 13 230 0061**

Alfa
NIM
Judul Skripsi
Kelas
Dr. H. Farhan
NIP. 19731221
Dr. H. Farhan
NIP. 19731221
Mudrikah
NIP. 19731221
Pulungan
Fitri
Handayani
Fitri
IPK

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM : 13 230 0061
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SIBOLGA"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, 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.

Padangsidempuan, 19 Mei 2017
Yang menyatakan,



[Handwritten Signature]

**FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM. 13 230 0061**



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

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

PENGESAHAN

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

NAMA : FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM : 13 230 0061

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

Padangsidempuan, 15 Juni 2017
Dekan,



[Signature]
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Fitri Handayani Pulungan
NIM : 13 230 0061
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Kurangnya kualitas pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga terhadap pelanggan dikelas ekonomi yang dilihat dari fasilitas kursi yang tidak nyaman dan tidak ada AC dan masih kurangnya kamar mandi yang menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman sehingga kepuasan tidak terpenuhi. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan bagaimana strategi yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan bagaimana strategi yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu manajemen pemasaran. Sehubungan dengan itu dilakukan pendekatan dengan teori kualitas pelayanan dan teori kepuasan pelanggan. Teori kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Teori kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian apa yang diharapkannya dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan angket, dengan jumlah sampel 100 pelanggan. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji *statistic* deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, dan uji regresi linear sederhana, untuk uji hipotesis adalah uji t dan uji koefisien determinasi R^2 .

Dengan menggunakan program SPSS Versi 22 diperoleh hasil pengukuran regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = 24,685 + 0,569 X$ dan data R square sebesar 0,158, hal ini berarti 15,8 % variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, sedangkan sisanya sebesar 84,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dipenelitian ini. Hasil penelitian secara parsial (uji t) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki $t_{hitung} \text{ (kualitas pelayanan)} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< (4,293 > 1,983 \text{ dan } 0,000 < 0,05)$ artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan strategi yang harus dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengelola bukti kualitas jasa dan mengembangkan budaya kualitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikumWr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”**. Shalawat dan salam peneliti mohonkan kepada Allah SWT, semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan kezaman yang berilmu pengetahuan seperti yang ada pada saat sekarang ini.

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat sulit diwujudkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya baik secara material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A., selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E.,M.Si., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag., selaku Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Muhammad Isa, ST.,MM., sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Ibu Delima Sari Lubis., MA., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Ibu Rini Hayati lubis, M.P., 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. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd, selaku Validator Angket yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan dan bimbingan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. 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.

7. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
8. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Dewi Sri Wahyuni, Ayahanda Drs. Parlindungan Pulungan, Arfah Masdalifah, Aspi Angraini dan Muhammad Afandy selaku keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada peneliti, baik dalam bentuk dukungan moril ataupun dukungan materil. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan keridhoan kepada mereka.
9. Untuk sahabat peneliti Putri Azizah Dalimunthe, Ratna Amelia, Asriyah, Ade Ira Safitri dan teman lainnya yang telah memberikan semangat dan telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2013, teristimewa Ekonomi Syariah 2 (Manajemen Bisnis Syariah) 2013 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
11. 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.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. 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.

Wassalaamu'alaikumWr. Wb

Padangsidempuan, 19 Mei 2017
Peneliti

FITRI HANDAYANI PULUNGAN
NIM. 13 230 0061

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonema konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	šad	š	S (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

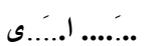
1. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI	
DAN BISNIS ISLAM	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Definisi Operasional Variabel.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Kepuasan Pelanggan.....	10
a. Pengertian Pelanggan.....	10
b. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
c. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
d. Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam.....	12
e. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
f. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
g. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2. Kualitas Pelayanan.....	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
c. Dasar-Dasar Prinsip Pelayanan.....	27
d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	28
e. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	28
f. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	30
g. Jenis-Jenis Kapal.....	34
h. Standar Pelayanan Dalam Kapal.....	35
i. Jenis dan Fasilitas Kapal PT. ASDP Indonesia Ferry	

(Persero) Cabang Sibolga.....	37
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berpikir	41
D. Hipotesis.....	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
B. Jenis Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
G. Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.....	54
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	63
C. Hasil Analisis Data	65
D. Teknik Analisis data	67
E. Pengujian Hipotesis	73
F. Keterbatasan Penelitian.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel.....	7
Tabel 2.1 Jenis dan Fasilitas Kapal.....	36
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Responden.....	47
Tabel 3.2 Indikator kualitas pelayanan.....	47
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.....	59
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4 Data Responden Menurut Tujuan.....	64
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.10 Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	69
Tabel 4.11 Uji Linearitas.....	71
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Sederhana.....	72
Tabel 4.13 Persamaan Uji Regresi Linear Sederhana.....	72
Tabel 4.14 Uji Koefisien Korelasi (R^2).....	73
Tabel 4.14 Uji Parsial (Uji T).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir	41
Gambar 4.1 Kurva Uji Normalitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner
Lampiran 2 Surat Validitas
Lampiran 3 Data Mentah Angket
Lampiran 4 Tabel dari r Product-momen
Lampiran 5 T Tabel Statistik
Lampiran 6 Uji Validitas
Lampiran 7 Uji Reliabilitas
Lampiran 8 Hasil Output Uji Normalitas
Lampiran 9 Hasil Output Uji Linearitas
Lampiran 10 Hasil Output Uji Regresi Linear Sederhana
Surat Pengesahan Pembimbing
Surat Izin Riset
Surat Balasan Riset
Surat Selesai Riset
Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terdiri dari beberapa lautan, panjang pantainya merupakan nomor dua terpanjang setelah Kanada.¹ Keadaan tersebut menyebabkan ketidakmerataan dalam pengelolaan sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang mengakibatkan munculnya suatu permasalahan yaitu dalam pemenuhan kebutuhan para konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang tersebar diberbagai pulau Indonesia. Alternatif yang diberikan yaitu sebuah alat transportasi yang berfungsi untuk menghubungkan masyarakat yang satu dengan yang lainnya di suatu wilayah yang berbeda. Dengan hal ini kebutuhan masyarakat akan terpenuhi.

Transportasi adalah kegiatan ekonomi, sosial, dan politik suatu masyarakat. Transportasi juga tentang kebutuhan sehari-hari, tentang interaksi dengan alam dan lingkungannya. Transportasi berperan dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia, berbagai aktivitas terkait dengan pemenuhan kebutuhan dasar memerlukan ketersediaan akses dan mobilitas. Setiap transportasi memiliki peran dan kapasitasnya dalam melayani penumpang.² Di Indonesia memiliki 3 jenis transportasi, yaitu: transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut.

¹ Engkos Kosasih dan Hananto Soewedo, *Manajemen Perusahaan Pelayaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 1.

² Jurnal Dialog kebijakan Publik, *Kebijakan Transportasi Nasional* (Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2007), hlm. 29.

Transportasi darat adalah transportasi yang lebih sering digunakan masyarakat untuk menunjang kehidupan sehari-hari dibandingkan dengan transportasi lainnya. Jenis-jenis transportasi darat yang ada di Indonesia adalah:³ mobil sewa atau taxi, bajaj, becak, mikrolet atau angkot, kereta api.

Transportasi udara sangat berperan penting dalam menghubungkan masyarakat dari satu negara ke negara yang lain maupun dari satu wilayah ke wilayah lain dengan waktu yang cepat dibandingkan dengan transportasi yang lain. Jenis-jenis transportasi udara adalah: Pesawat terbang, *helicopter* dan lain-lain.

Sama halnya dengan transportasi laut sangat berperan penting untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya, sehingga pendistribusian barang maupun penumpang dari satu pulau ke pulau lain dapat berjalan lancar, sehingga pemerataan dapat berjalan dengan lancar. Adapun jenis dari transportasi laut adalah: sampan, getek, dan kapal dan lain-lain.

Perkembangan transportasi laut saat ini sudah semakin mengalami kemajuan, hal ini ditandai dengan penambahan pelabuhan di Indonesia mulai dari 534 pelabuhan tahun 2009 sampai 571 pelabuhan pada tahun 2013.⁴ Untuk transportasi laut dimiliki oleh 2 perusahaan yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PT. ASDP (Angkutan Sungai Darat Penyeberangan) Indonesia Ferry (Persero) dan PT. Pelabuhan Indonesia sedangkan untuk Badan Usaha Milik Swasta seperti PT. Wira Jaya Lines dan PT. Dharma Lautan Utama.

³ Rudi Azis, *Pengantar Sistem Dan Perencanaan Transportasi* (Yogyakarta:CV. Budi Utama, 2014), hlm. 12.

⁴ <http://Statistik Perhubungan//Transportasi-Statistics/> diakses tanggal 07 Januari 2017 Pukul 19.30 WIB.

Kota sibolga merupakan salah satu kota yang memiliki perairan yang ada di Sumatera Utara, hal ini yang membuat perusahaan industri transportasi laut tertarik untuk mendirikan perusahaan disibolga. Sibolga memiliki 2 perusahaan yang bergerak dibidang transportasi laut, yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, dan PT. Wira Jaya Lines.

Setiap perusahaan memiliki keunggulan masing-masing, PT. Wira Jaya Lines memiliki keunggulan dalam hal kapasitas daya tampung yang lebih besar dibandingkan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga, yang dimana PT. Wira Jaya lines dapat menampung 700 penumpang dan 55 unit untuk kendaraan. Sedangkan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga hanya dapat menampung 337,21 penumpang.

Walaupun demikian PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga masih memiliki keunggulan dibandingkan dengan PT. Wira jaya Lines yaitu dari jenis perusahaannya PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga merupakan Badan Usaha Milik Negara, harga tiket PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga lebih murah dan keamanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga kepada penumpang sangat baik.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara sementara bahwa “ para pelanggan merasa pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga masih kurang baik kepada pelanggan kelas ekonomi, ini dilihat pada fasilitas yang ada dikelas di kelas ekonomi masih kurang, seperti kursi yang masih kurang nyaman bagi penumpang untuk istirahat, tidak ada AC pada kelas ekonomi dan kamar mandi yang masih

kurang, sehingga banyak penumpang yang tidak nyaman. Jika dibandingkan dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia untuk kelas ekonomi yang membuat penumpang nyaman, seperti bangku yang nyaman, kamar mandi yang cukup.”⁵

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Adapun indikator dari pelayanan adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, empati dan bukti fisik dari karyawan. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.⁶

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Maka dari itu setiap perusahaan harus memfokuskan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan, karena jika pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan maka pelanggan akan membeli ulang produk tau jasa yang kita tawarkan.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep untuk menilai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja dari karyawan dengan harapan pelanggan.⁷

⁵ Wawancara dengan pelanggan (Ibu Erlina Hulu), 26 Desember 2016, pukul 14.30 WIB.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211.

⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 101.

Adapun standar pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) diatas kapal penyebrangan, yaitu: Keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, dan kesetaraan.⁸ Dengan adanya tujuan penerapan standar pelayanan ini diharapkan mampu menarik minat pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Selain dari penerpan standar pelayanan, masyarakat akan memilih transportasi laut yang memiliki keamanan yang baik dan harga tiket yang murah dari perusahaan lain. Berdasarkan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa para pengguna jasa transportasi laut lebih memilih jasa dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dibandingkan dengan PT. Wira Jaya Lines, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Kurangnya pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga terhadap pelanggan kelas ekonomi.
2. Adanya pesaing yang bergerak dibidang transportasi laut seperti PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

⁸KD. 40 Tahun 2016, *Standar Pelayanan Minimum Penyebrangan*.

3. Standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah belum sepenuhnya di terapkan.
4. Kurangnya fasilitasnya yang ada di dalam kapal terutama pada kelas ekonomi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti lebih memfokuskan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah-masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga ?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Ada dua jenis variabel pada penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Table 1.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan.	- Kehandalan - Daya tanggap - Jaminan - Empati - Bukti fisik	Skala Interval
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tanggapan atau respon balik yang diberikan pelanggan atas apa yang dirasakan pelanggan dan harapan pelanggan.	-Pengalaman pelanggan -Harapan pelanggan -Kesediaan untuk merekomendasi -Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan -Pelayanan yang diberikan memuaskan.	Skala Interval

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh anatar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

G. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat, sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan berupa tambahan ilmu pengetahuan tentang pengaruh tingkat keluhan pelanggan terhadap pelayanan karyawan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga .

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, saran, informasi dan pengambilan kebijakan mengenai masalah yang sedang dihadapi lembaga untuk merencanakan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan atau pengambilan keputusan agar lebih baik kedepannya terutama dalam manajemen personalia.

3) Bagi Dunia Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi IAIN sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sebagai kegiatan untuk melatih kemampuan dalam membuat sebuah karya ilmiah dan motivasi kepada penulis selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih Komperehensif tentang Ekonomi Syariah.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu rekan-rekan Mahasiswa/i maupun pihak lain yang membutuhkan informasi dan sebagai referensi dalam penelitian sejenis yang dibahas oleh penulis.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan dalam penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga” menggunakan ejaan yang disempurnakan agar mudah dipahami pembaca.

Bab I Pendahuluan merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II Landasan Teori berisi kerangka teori, penelitian terdahulu dan kerangka pikir.

Bab III Metode Penelitian berisi lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data dan teknis analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi mengenai hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

Bab V Penutup berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali (secara teratur) datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan cara membayar produk (memiliki produk).¹ Pelanggan dapat diartikan sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelanggan dapat berupa individu, pemerintah, maupun swasta.

Pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju tidaknya suatu perusahaan.² Namun sering kali perusahaan mengabaikan pelanggan, pelanggan hanya memberikan keuntungan terhadap perusahaan dan perusahaan tanpa berupaya memberikan pelayanan prima kepada mereka. Apabila hal ini berlanjut terus-menerus, maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan karena ketidakpuasan atas pelayanan perusahaan. Persaingan bisnis saat ini semakin tajam, perusahaan harus lebih aktif dan lebih agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan pesaing.

¹ Ali Hasan, *Marketing* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008), hlm. 40.

² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 189.

b. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar daripada harapannya, maka pelanggan merasa puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakai produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya, maka pelanggan tersebut tidak merasa puas.³

Menurut walker mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli atau dikonsumsi. Jika yang dirasakan pelanggan melebihi dugaannya, pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, pelanggan akan merasa tidak puas.⁴

c. Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep teoritis kepuasan-ketidakpuasan pelanggan dapat dikaji dari teori *experien affective feelings*, dan *expectancy disconfirmation theory*.⁵

1. *Experien Affective Fellings*

Pendekatan *experien affective* (pengalaman efektif = perasaan) berpandangan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi

³ *Ibid*, hlm. 193.

⁴ Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: Medpress, 2008), hlm.57.

⁵ *Ibid*, hlm. 60.

perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan pelanggan dengan barang atau jasa tertentu setelah pembelian. Dengan kata lain, selain pemahaman kognitif mengenai diskonfirmasi harapan, perasaan yang timbul dalam proses purnabeli memengaruhi perasaan puas atau tidak puas terhadap produk yang dibeli.

2. *Expectancy Disconfirmation theory*

Model ini mendefinisikan kepuasan pelanggan menunjukkan evaluasi pengalaman yang dirasakan sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan. Pemakaian merek tertentu atau 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:⁶

Apabila kinerja > harapan \longrightarrow pelanggan sangat puas

Apabila kinerja = harapan \longrightarrow pelanggan puas

Apabila kinerja < harapan \longrightarrow pelanggan kecewa

d. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Didalam al-Quran juga diperintahkan kepada

⁶ *Ibid*, hlm. 63.

semua ummat Islam agar bersifat lembut dan sopan disaat melayani siapa saja dan termasuk kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan kepada nasabah. Hal tersebut dijelaskan di dalam al-Quran Surah Ali Imran ayat 159, sebagai berikut:⁷

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka karena rahmat Allah, engkau (Muhammad) dapat bertindak lemah lembut kepada mereka (kaum kafir) dan jika engkau berlaku kasar dan keras hati maka mereka akan melarikan diri dari padamu, maka maafkanlah mereka dan mintakan ampun atas dosa-dosa mereka. Dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal” (QS. Ali Imran ayat 159).

Ayat diatas menjelaskan bahwa bersikap lembut menjadi bukti bahwa Allah swt. sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad saw. Kepribadian beliau dibentuk sehingga bukan hanya pengetahuan yang dilimpahkan Allah kepada beliau melalui wahyu Al-qur’an, tetapi juga sikap beliau yang bersinar sebagai rahmat bagi umat manusia.⁸

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra), hlm. 71.

⁸ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an*, Volume 2 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 242.

Allah mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal, bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang bodoh, tetap harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Kaum muslim diharuskan untuk berlaku manis dan dermawan terhadap orang miskin, dan jika dengan alasan tertentu ia tidak mampu memberikan uang kepada orang-orang yang miskin, setidaknya memperlakukan mereka dengan kata yang baik dan sopan.⁹

e. Strategi Kepuasan Pelanggan

Secara garis besar, berdasarkan momen proses pelayanan strategi kepuasan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu:¹⁰

1. Strategi Pra-Pembelian

Salah satu kunci utama memuaskan pelanggan adalah kemampuan memahami dan mengelola ekspektasi pelanggan. Tidak jarang pelanggan tidak memahami apa yang bisa diharapkan atau bahkan keliru mempersepsikan aspek-aspek yang dapat diharapkan dari sebuah jasa atau layanan.

Ekspektasi pelanggan dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor, seperti pengalaman berbelanja dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaingnya. Faktor-faktor ini berpotensi menyebabkan ekspektasi seorang pelanggan menjadi kompleks dan sulit terpenuhi. Secara

⁹ Herman Kartajaya dan Muhammad syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006), hlm. 71.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm 199.

garis besar ada lima penyebab utama tidak terpenuhinya ekspektasi pelanggan, yaitu:

- (a) Pelanggan keliru mengomunikasikan layanan yang diinginkan
- (b) Kinerja buruk karyawan
- (c) Miskomunikasi penyediaan layanan oleh pesaing
- (d) Pelanggan keliru menafsirkan sinyal pemasaran.

2. Strategi Saat dan Pasca Pembelian

Tipe ini terdiri atas empat strategi yang saling berkaitan erat, yaitu:¹¹

(a) *Aftermarketing*

Konsep ini pada intinya menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan sebagai cara yang lebih efektif untuk membangun bisnis yang *profitable*. *Aftermarketing* membutuhkan perubahan mentalis manajer perusahaan, dari semula berfokus pada transaksi penjualan menjadi penjalinan relasi.

(b) *Strategi Retensi Pelanggan*

Retensi pelanggan bisa dipandang sebagai bayangan cermin dari defeksi pelanggan, dimana tingkat retensi yang tinggi berdampak sama dengan tingkat defeksi rendah. Untuk meningkatkan retensi pelanggan membutuhkan pemahaman terhadap faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok seperti: *Price defectors*, yaitu mereka yang beralih

¹¹*Ibid*, hlm. 201.

pemasok karena mengejar harga lebih murah, *Product defectors*, yaitu pelanggan yang beralih pemasok karena menemukan produk superior, *Service defectors*, yaitu pelanggan yang beralih pemasok karena mendapat layanan yang lebih bagus ditempat lain, *Market defectors*, yaitu pelanggan yang beralih pemasok karena pindah kepasar lain, *Technological defectors*, yaitu pelanggan yang beralih pemasok karena beralih dari teknologi tertentu dengan teknologi yang lain, *Organizational defectors*, yaitu pelanggan yang beralih pemasok karena tekanan komplik.

(c) Strategi Penanganan Komplein Secara Efektif

Umumnya jumlah pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Terdapat empat aspek penanganan keluhan pelanggan, yaitu:¹² 1). Empati terhadap pelanggan yang marah, 2). Kecepatan dalam penanganan keluhan, 3). Keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan, 4). Kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan.

¹² *Ibid*, hlm. 213.

(d) Strategi Pemulihan Layanan

Secara garis, aktivitas yang diperlukan dalam rangka pemulihan layanan pelanggan meliputi:

1. Respons, yaitu pengakuan bahwa telah terjadi masalah atau kegagalan layanan: permohonan maaf secara tulus, sikap empati, dan respon cepat.
2. Informasi, yaitu penjelasan atas kegagalan yang terjadi: mendengar pandangan pelanggan terhadap solusi yang diharapkan, menyepakati solusi, menjamin bahwa permasalahan yang sama tidak akan terulang lagi, dan permohonan maaf tertulis.
3. Tindakan, yaitu koreksi atas kegagalan atau kesalahan: mengambil langkah-langkah perbaikan, seperti mengubah prosedur untuk mencegah terulangnya masalah, melakukan tindak lanjut untuk memeriksa dampak setelah pemulihan layanan.
4. Kompensasi, yaitu memberikan sejumlah uang sebagai ganti rugi atas kesalahan yang terjadi.

(e) Strategi Berkesinambungan

Bentuk-bentuk strategi kepuasan pelanggan dalam tipe ini meliputi:¹³

¹³*Ibid*, hlm. 214

1. *Relationship Marketing & Management*

Relationship Marketing merupakan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan relasi pelanggan. *Relationship Marketing* merupakan ancangan *integrative* yang memperkokoh kompetensi pemasaran perusahaan. *Relationship Marketing* yaitu jalinan relasi positif jangka panjang dengan para pelanggan yang berpotensi memberikan aliran laba jangka panjang bagi perusahaan.

2. *Superior Customer Service*

Strategi *Superior Customer Service* diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas produk atau jasa dan kinerja perusahaan, selain itu untuk meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik.

3. *Technology Infusion Strategy*

Teknologi bisa dimanfaatkan secara efektif untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman *service encounter* pelanggan. Teknologi berpotensi besar sebagai faktor kepuasan *service encounter*, baik bagi pelanggan maupun karyawan.

f. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk dilakukan karena memberi informasi bermanfaat bagi perusahaan pemegang saham, investor, pemerintah, dan konsumen. Ali Hasan mengatakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, setidaknya ada tiga aspek penting yang berkaitan yaitu apa yang diukur, dan metode dan skala pengukuran.

1. Variabel yang diukur

a) Pengalaman yang dirasakan pelanggan

Pengalaman merupakan persepsi pelanggan terhadap hasil yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Pengalaman yang diterima pelanggan maka akan berdampak untuk perusahaan.

b) Harapan Pelanggan

Harapan secara harfiah diartikan sebagai keinginan supaya menjadi kenyataan. Harapan lebih lanjut didefinisikan sebagai kondisi internal yang menjadi dorongan bagi individu untuk mencapai kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.¹⁴ Sejalan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwa harapan adalah suatu dorongan yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan dan merupakan kekuatan dari keinginan individu untuk mencapai tujuannya. Dengan demikian harapan merupakan dorongan internal dari individu untuk mencapai

¹⁴ Ali Hasan, *Marketing* (Jakarta: Medpress, 2008), hlm. 68.

keinginan yang akan memberikan kepuasan kepada individu tersebut.

c) Kesediaan untuk merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi pembelian (seperti pembelian mobil, rumah, asuransi jiwa, *tour* (keliling) kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga.¹⁵

d) Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan

Pelanggan sering kali menuntut untuk dimengerti meskipun mereka terkadang tidak mau mengerti keadaan atau kondisi yang menjadi kendala kita. Sehingga perusahaan harus mampu untuk mengenali jenis atau karakteristik pelanggan agar kita dapat memahami berbagai perilaku pelanggan yang beragam. Untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan tersebut memerlukan kepekaan dan perhatian yang lebih dari seorang karyawan.

e) Pelayanan yang diberikan memuaskan

Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena jika pelanggan merasa puas akan berdampak positif untuk kemajuan perusahaan.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 69.

f) Kepuasan pelanggan keseluruhan

Yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

g) Dimensi kepuasan pelanggan

Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

2. Metode pengukuran

a) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada kepuasan pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukkan yang berharga untuk direspon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

b) *Ghost shopping*

Metode ini efektif jika jika manajer perusahaan bersedia sebagai *ghost shopper* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan. Caranya karyawan tidak mengetahui kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian. Bila karyawan mengetahui dirinya sedang dinilai tentu saja perilakunya akan menjadi “sangat manis” dan hasil penilaian akan menjadi baik.

c) *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok. Pemantauan *customer loss rate* penting, karena peningkatan *customer loss rate* berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d) Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan. Survei cenderung dengan menggunakan skala.

g. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

(1) Produk

Produk merupakan langkah yang pertama didalam *marketing mix* dan merupakan unsur yang paling penting dalam memuaskan pelanggan karena yang akan dijual adalah produk dan pelanggan

akan mengenal perusahaan melalui produk yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam strategi produk yang perlu diingat adalah yang berkaitan dengan produk secara utuh, mulai dari nama produk, bentuk, isi atau pembungkusan.¹⁶

(2) Harga

Setelah produk berhasil diciptakan, maka selanjutnya menentukan harga produk. Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayar pelanggan untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan. Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting untuk diperhatikan, mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan dan berakibat tidak lakunya produk tersebut dipasar.

(3) Kualitas Pelayanan

pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹⁷ Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap

¹⁶ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 173.

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15.

kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.¹⁸

(4) Lokasi

Lokasi adalah cara perusahaan menyalurkan barangnya, mulai dari perusahaan sampai ke tangan pelanggan akhir. Lokasi dapat diartikan sebagai cara menentukan metode dan jalur yang akan dipakai dalam menyalurkan produk ke pasar. Pendek atau panjangnya jalur yang digunakan perlu dipertimbangkan secara matang.¹⁹

Menurut Kasmir bahwa lokasi merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen dengan letak-letak lokasi yang strategis.²⁰

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.²¹

¹⁸ ¹⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211.

¹⁹ Kasmir, *Op.Cit.*, hlm. 180.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 163.

²¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit*, hlm. 211.

Menurut Kasmir “ pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.²² Pelayanan yang baik harus dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas Layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan atau nasabah. Kualitas layanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi, yaitu:²³

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Contohnya Kehandalan karyawan dalam mananggapi, memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan

²² Kasmir, *Etika Customer* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15.

²³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung, Alfabeta, 2010), hlm. 197.

2. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan. Contohnya slip tiket habis, maka karyawan harus langsung menyediakan kembali slip tiket yang habis tersebut, karyawan harus tanggap agar pelanggan tidak kecewa.
3. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Misalnya perusahaan berjanji atau menjamin keselamatan para pelanggan, maka perusahaan harus mampu merealisasikan janji atau jaminan yang telah dibuat kepada pelanggan.²⁴
4. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Misalnya karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

²⁴ *Ibid*, hlm. 198.

5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Contohnya penampilan karyawan memakai baju seragam dalam memberikan pelayanan pelanggan.

c. Dasar-Dasar Prinsip Pelayanan

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 antara lain:²⁵

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 7) Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan.
- 8) Bila belum dapat melayani, maka beritahu kapan dapat melayani.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 18.

d. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan, yaitu:²⁶

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya saran dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

e. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Nilai-nilai yang diterapkan dalam memberikan pelayanan adalah:²⁷

1. Berperilaku baik dan simpatik

Islam mengajarkan manusia untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik. Berperilaku baik, sopan santun dalam pergaulan adalah pondasi dasar dan inti dari tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi, dan mencakup

²⁶ *Ibid*, hlm. 34

²⁷ Herman Kartajaya dan Muhammad syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006), hlm. 70

semua sisi manusia. Sifat ini adalah sifat Allah yang harus dimiliki oleh kaum muslim.

2. Berlaku adil

Allah membenci orang yang berbuat adil dan membenci orang-orang yang berbuat zalim. Islam telah mengharamkan setiap hubungan bisnis yang mengandung kezaliman dan mewajibkan terpenuhinya keadilan yang teraplikasikan dalam setiap hubungan bisnis.

3. Sikap melayani dan rendah hati

Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Tanpa sikap melayani, yang melekat dalam kepribadiannya, dia bukanlah seorang yang berjiwa pemasar. Melekat dalam sikap melayani adalah sikap sopan, santun dan rendah hati.²⁸

4. Jujur dan terpercaya

Diantara akhlak yang harus menghiasi bisnis syariah dalam setiap gerak geriknya adalah kejujuran. Kejujuran yang hakiki itu terletak pada muamalah kita.

5. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang memberikan kepercayaan kepada orang lain karena orang tersebut dipandang jujur dan amanah. Allah berfirman dalam al-quran surah al-anfal ayat 27.

²⁸ Ibid, hlm. 75.

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ

وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya; Hai orang-orang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.

Ayat diatas menegaskan bahwa segala sesuatu yang berada dalam genggamannya manusia adalah amanat Allah, agama adalah amanat Allah, bumi dan isinya adalah amanat Allah, semua harus dipelihara dan dikembangkan. Amanat manusia terhadap manusia mencakup banyak hal, bukan hanya harta benda yang titipkan, atau ikatan perjanjian yang disepakati, tetapi termasuk juga tanggung jawab atas kerjaan yang diberikan.²⁹

f. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa

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

(1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Untuk itu, dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandangan pelanggan.

Oleh karena itu, langkah pertama yang dilakukan adalah riset

²⁹ M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an, Volume 2 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 44.

kepuasaan nasabah untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Namun, perusahaan perlu memantau setiap determinan sepanjang waktu, karena sangat mungkin prioritas pasar mengalami perubahan.³⁰

(2) Megelola harapan pelanggan

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

(3) Mengelola bukti kualitas jasa

Bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan 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 musik, warna, AC, aroma, lokasi, dan tata letak dapat pula menciptakan persepsi tertentu pada

³⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 71.

perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun fleksibilitas.

(4) Mendidik konsumen.

Upaya mendidik konsumen dapat dilakukan dalam bentuk sebagai berikut:³¹

- a. Mendidik pelanggan untuk melakukan sendiri jasa atau pelayanan tertentu, misalnya mengisi blanko atau formulir pendaftaran, mengangkut barang belanjaan.
- b. Membantu pelanggan mengetahui kapan menggunakan suatu jasa, yaitu sebisa mungkin menghindari periode sibuk dan memanfaatkan pada periode jasa atau sepi.
- c. Mendidik pelanggan cara menggunakan suatu jasa.
- d. Meningkatkan persepsi kualitas jasa dengan cara menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari suatu kebijakan 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. Ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan sekaligus dapat pula menghambat pengembangan jasa yang berkualitas, yaitu berikut ini:

³¹*Ibid.*, hlm. 73.

- a. Karyawan, misalnya seleksi, pelatihan, deskripsi kerja, upah, 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 peralatan manajemen.
 - g. Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijaksanaan umpan balik.
 - h. Komunikasi eksternal, yaitu pendidikan pelanggan, penciptaan harapan, citra perusahaan.
- (6) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

Secara umum sistem informasi kualitas dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya sebagai berikut:³²

- (a) Pihak manajemen mempertimbangkan suara pelanggan dalam pengambilan keputusan.
- (b) Dapat mengetahui prioritas jasa pada pelanggan.

³²*Ibid.*

- (c) Mempermudah proses identifikasi prioritas perbaikan mutu dan menjadikan pedoman dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya.
- (d) Kinerja perusahaan dan pesaing dapat di pantau setiap waktu.
- (e) Memberikan gambaran mengenai dampak inisiatif dan investasi perbaikan mutu.
- (f) Memberikan *performance-based* data untuk penilaian, yaitu memberikan imbalan kepada jasa yang unggul dan melakukan koreksi jasa yang buruk.

g. Jenis-Jenis Kapal

Kapal sebagai sarana angkutan laut memegang peranan penting dalam melancarkan transportasi laut yang aman dan selamat sampai tujuan. Ada beberapa jenis kapal, yaitu:³³

1. Kapal dilihat dari sudut pengoperasiannya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu
 - i. *Liner* yaitu kapal yang dalam pelayaran waktu maupun tujuannya tetap.
 - ii. *Tramp* yaitu kapal yang menjalani rute pelayarannya tidak tetap, biasanya kapal ini dioperasikan dalam bentuk *charter*.
2. Kapal berdasarkan muatan yang diangkutnya
 - i. Kapal penumpang (*passanger ship*), seperti kapal penumpang umum, kapal penumpang dan barang.

³³ Fakhurrozi, *Penanganan, Pengaturan dan Pengamanan Muatan Kapal* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017), hlm. 2-3.

- ii. Kapal barang (freighter), kapal barang umum, kapal barang pengangkat mobil, kapal barang curah, kapal pengangkut muatan berat, dan kapal container.

h. Standar Pelayanan Dalam Kapal

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan penumpang angkutan laut, yaitu:³⁴

1. Pelayanan Keselamatan diatas kapal meliputi:
 - a) Informasi dan fasilitas keselamatan (pelampung)
 - b) Informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan).
2. Pelayanan keamanan dan ketertiban diatas kapal meliputi:
 - a) Fasilitas keamanan,
 - b) Petugas keamanan
 - c) Informasi gangguan keamanan.
3. Pelayanan kehandalan diatas kapal meliputi:
 - a) Ketepatan jadwal keberangkatan
 - b) Ketepatan jadwal keberangkatan kapal.
4. Pelayanan kenyamanan diatas kapal meliputi:
 - a) Kapasitas angkut
 - b) Lampu penerangan

³⁴ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM. 37 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.*, hlm. 6.

- c) Fasilitas pengukur suhu
 - d) Fasilitas kebersihan
 - e) Tingkat kebisingan
 - f) Toilet
 - g) Ruang ibadah
 - h) Kafetaria
 - i) Informasi larangan merokok.
5. Pelayanan kemudahan diatas kapal meliputi:
- a) Informasi untuk mengetahui tempat duduk atau tempat tidur sesuai tiket
 - b) Informasi mengenai ruang kapal
 - c) Informasi pelabuhan yang akan disinggahi
 - d) Informasi gangguan perjalanan kapal.
6. Pelayanan kesetaraan diatas kapal meliputi:
- a) Tempat tidur prioritas untuk *difable*, dan
 - b) Kursi roda .

Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut wajib menyesuaikan standar pelayanan penumpang angkutan laut yang telah ditetapkan pemerintah.

**i. Jenis dan Fasilitas Kapal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Cabang Sibolga**

**Tabel. 2.1
Jenis dan Fasilitas Kapal**

No.	Jenis Kapal	Fasilitas	
		Vip	Ekonomi
1.	Belanak	Kursi sofa Reclining Back (bisa disetel)	Tempat duduk biasa
2.	Simelue	Ruangan ber AC	Ranjang Tempat Tidur
		Kamar mandi 2	Ruangan tidak Ber AC
			Kamar mandi
		Ruang ibadah, ruang makan dan klinik kecil diperutukan untuk semua penumpang dan ABK (Anak Buah Kapal). ³⁵	

B. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil kajian atau penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Untuk penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

³⁵ Wawancara dengan Bapak Arleston selaku Manager Pengendalian Dokumen, 10 April 2017, pukul 10.30 WIB.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Perbedaan	Persamaan
1.	Bari'ah Zainal Abidin	yang dimana penelitian terdahulu menggunakan variabel Y minat menabung nasabah, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Y kepuasan pelanggan.	penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan analisis regresi linear sederhana.
2.	Ajeng Dwi Apriliani	yang dimana penelitian terdahulu menggunakan variabel Y citra dimata pelanggan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Y kepuasan pelanggan.	penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan analisis regresi linear sederhana. .
3.	Suryani	salah satu variabel X dan Y pada penelitian terdahulu sama dengan penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan.	Variabel X dan Y pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini berbeda yaitu penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel X yaitu kualitas pelayanan dan citra dan variabel Y pada penelitian terdahulu yaitu kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas.
4.	Saddam Husein Ritonga	Lokasi penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian ini. penelitian terdahulu di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Gunung Tua, sedangkan penelitian ini di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang sibolga.	Variabel X dan Y pada penelitian ini sama dengan pada penelitian terdahulu. Yaitu layanan dan kepuasan.
5.	Mochlas	Lokasi penelitian	Variabel X dan Y

	Adhiyanto	terdahulu berbeda dengan penelitian ini. penelitian terdahulu di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Gunung Tua, sedangkan penelitian ini di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang sibolga.	pada penelitian ini sama dengan pada penelitian terdahulu. Yaitu layanan dan kepuasan.
--	-----------	---	--

C. Kerangka Pikir

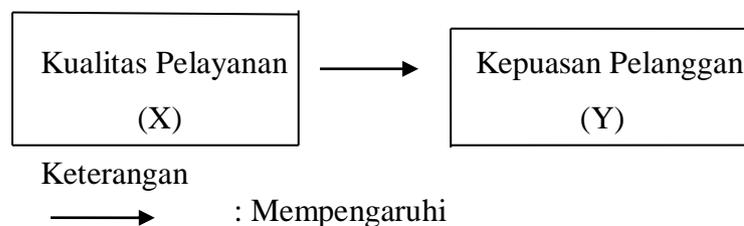
Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggannya terhadap suatu layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika pelanggan tidak puas akan mendatangkan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.

Seperti keluhan yang diberikan pelanggan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga terhadap pelayanan yang diberikan pada kelas ekonomi, pelanggan merasa fasilitas dan pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Sibolga masih kurang, sehingga menyebabkan pelanggan merasa kurang nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Sedangkan salah satu standar pelayanan perusahaan transportasi laut adalah kenyamanan penumpang.

Maka dari itu perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa puas, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin hebat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada skema dibawah ini:

Skema 1.

Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan belum jawaban yang empirik dengan data.³⁶ Berdasarkan kerangka berpikir yang ada di atas, maka penulis disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis, sebagai berikut:

Ho :Tidak Terdapat Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Ha :Terdapat Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 96.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini berlokasi di PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yang beralamat di Jalan. S.M Raja No.161 Kecamatan Sibolga Sambas. Waktu penelitian ini dilakukan pada Bulan Desember sampai dengan Bulan Juli Tahun 2017.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Metode Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud dengan bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lain.¹

Untuk penelitian ini peneliti melakukan dengan pendekatan pada bentuk masalah deskriptif. Deskriptif yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan obyek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitian.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ialah keseluruhan objek yang diteliti baik berupa manusia, benda, peristiwa maupun gejala yang terjadi. Populasi ini

¹Asmadi Alsa, *Pendekatan kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

² Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 157.

sangat penting karena hal ini merupakan variabel yang diperlukan untuk memecahkan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Populasi yang diambil peneliti adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Adapun jumlah populasi penelitian ini adalah penumpang pada kapal Belanak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga sebesar 337,021 penumpang/tahun.

2. Sampel

Sampel berarti contoh atau sebagian individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penelitian sampel yaitu untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati dari beberapa populasi. Jadi besar sampel yang digunakan oleh peneliti diambil sesuai dengan pendekatan statistik menurut *Slovin*,³ yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n= ukuran sampel

N= ukuran Populasi

e= persentasi kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 10 %

maka peneliti mengambil sampel sebanyak

$$n = \frac{337,021}{1 + 337,021(0,1)^2}$$

³ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 150.

$$n = \frac{337,021}{3371,21}$$
$$n = 99,97$$

n = 100 penumpang

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa sampel sebanyak 100 penumpang atau responden dari 337,021 populasi. Sampel inilah yang akan diambil dari penumpang kapal Belanak pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Sedangkan teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan *simple random sampling* yaitu mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan kelas, usia, strata dan jenis kelamin.

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang dikumpulkan penulis dapat dibedakan menjadi dalam dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer yaitu melalui survei dengan cara membagikan angket atau kuesioner kepada para konsumen.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan dari sumber-sumber yang telah ada. Selain itu data ini biasanya dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari sampel penelitian, dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (Observasi)

Metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang disaksikan selama penelitian bisa dengan melihat, mendengar dan dirasakan kemudian dicatat.⁴

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka.⁵

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

4. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Angket dalam penelitian disebarkan secara langsung. Untuk skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala interval yaitu suatu skala yang

⁴ W. Gulo, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), hlm. 116.

⁵ *Ibid*, hlm. 119.

mempunyai rentang konstan antara satu dengan yang aslinya.⁶ Sedangkan untuk skala pengukuran angket menggunakan skala *likert*. Data interval ini tidak melakukan transformasi data karena sudah berpandangan bahwa skala *likert* sebagai skala interval.⁷

Table 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Responden⁸

Kategori Jawaban	Skor Pertanyaan	
	Positif	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

Tabel 3.2
Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Pertanyaan Positif	Pernyataan Negative
Kualitas Pelayanan (X)	1. Keandalan	1,2,3	
	2. Daya Tanggap	5,6	4
	3. Jaminan	8,9	7
	4. Empati	11,12	10
	5. Bukti Fisik	13,14	15

⁶ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 19.

⁷ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), hlm. 79.

⁸ Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 15.

Tabel 3.3
Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Pertanyaan Positif	Pernyataan Negative
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Pengalaman pelanggan	1,2,3	4
	2. Harapan pelanggan	5,6,7,8	
	3. Kesediaan untuk merekomendasi	9,10,11	
	4. Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	12	13
	5. Pelayanan yang diberikan memuaskan.	14,15	

F. Uji Validitas dan Uji Reliabelitas

1. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dikatakan dengan hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas instrumen, tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dari instrumen penelitian. Uji reliabilitas

merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 22, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variable dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 .⁹

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul, tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Analisis dapat diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik.

1. Uji Asumsi Data

a) Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, maksimum,

⁹ Duwi priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 120.

minimum, mean dan lain-lain.¹⁰ Dalam penelitian ini hanya akan member gambaran tentang minimum, maksimum dan mean.

b) Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam mendeteksi data menggunakan pendekatan *Kolmogrov-Smirnov* dan grafik normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*. Grafik *P-P Plot Of Regression Standardized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.¹¹

c) Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu upaya untuk memenuhi salah satu asumsi analisis regresi linear yang mensyaratkan adanya hubungan variabel bebas dan variabel terikat yang saling membentuk kurva linear. Kurva linear dapat terbentuk apabila setiap kenaikan skor variabel bebas diikuti oleh kenaikan skor variabel terikat. Jika nilai signifikan pada *linearity* $< 0,05$ maka dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linier. Teori lain

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 147

¹¹ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 144.

mengatakan bahwa dua variabel mempunyai hubungan yang linier bila signifikan pada *deviation for linearity* $> 0,05$.¹²

d) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara hubungan satu variabel independent (X) dengan variabel Dependent (Y). Adapun cara pengambilan keputusan regresi linear sederhana adalah :

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H0 ditolak
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H0 diterima

Adapun regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Bentuk persamaan analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Nilai konstanta

b: Koefisien regresi X (nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y).

X : Kualitas Pelayanan

e= *standart eror*

¹²Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya*(Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 272.

2. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Semakin besar nilai R^2 , berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.¹³ Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu X dan Y yaitu Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Jika nilai R berkisar antara 0 sampai 1, dan jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Sedangkan arti harga R akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai R sebagai berikut:

Tabel. 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi
Koefisien Korelasi¹⁴

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

¹³ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013. Hlm. 246-247.

¹⁴ Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 250.

b. Uji Parsial (uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel kualitas pelayanan dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan secara parsial. Dalam hal ini, apakah masing-masing variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.¹⁵

¹⁵ Duwi priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 79.

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).¹

Pada tahun 1973, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) bernama proyek ASD Ferry kemudian Pada tahun 1980 PASDF 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 logistik dan pariwisata kementerian negara BUMN dan wakil

¹ www.Indonesiaferry.co.id. diakses 16 Oktober 2016 pukul 12:00 WIB

ketua komisi pemberantasan korupsi, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melakukan penandatanganan akta integritas yang menandai diberlakukannya 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 prasarana 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 operaional sampai ke tingkat regional untuk memaksimalkan pertumbuhan dan keuntungan.

- 4) Memaksimalkan peran sebagai korporasi dan infrastruktur Negara serta agen pembangunan.

3. Daerah Pemasaran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

PT. ASDP Indonesia ferry (Persero) Cabang Sibolga yang bergerak dibidang pelayaran meliputi lintasan dan denah daerah pemasaran PT. ASDP akan di lampirkan:

- 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). Simeulue juga disebut dengan Lintasan Komersil.
- c. Lintasan Teluk Dalam – Pulo Tello dengan jarak 49 *Mile*, yang ditempuh kurang lebih 4 jam dengan KMP (Kapal Motor Penumpang). Simeulue yang mana disebut dengan Lintasan Perintis.

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.Belanak	: 19 Orang
c) ABK KMP. Menumbing Raya	:20 Orang
d) ABK KMP. Simeulue	: 17 Orang
TOTAL	<u>: 76 Orang</u>

Kedisiplinan 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 mematuhi dan melaksanakan tugas sesuai jam kerja yang telah ditentukan
 - b. Melakukan 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 di Cabang
 - a) Memberlakukan pemotongan tunjangan kehadiran sebagai mana diatur dalam direksi Nomor. Keputusan Direksi PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD. 52/PA.202/ASDP-2012 tentang gaji karyawan di PT.ASDP.²
 - b) Mengevaluasi absensi atau tingkat kehadiran karyawan di lingkungan 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 Menangani SDM di Kantor Pusat
 - a) Memberlakukan pemotongan tunjangan kehadiran sebagaimana diatur dalam keputusan Direksi Nomor Keputusan Direksi PT.

² KD/52/PA.202/ASDP-2012 (*Tentang Gaji Karyawan*)

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 di tembuskan Kepada Direktur Terkait.

4. Kepala SPI, Corporate Secretary, Para Vice President, Para General Manager Cabang dan pejabat lainnya.

- a) Melakukan pembinaan dan menindak karyawan yang sering terlambat, sering meninggalkan tugas dan tidak melaksanakan dinas di lingkungan kerja dan memantau pelaksanaan tugas dengan tanggung jawab dengan mengacu kepada Keputusan Direksi Nomor: KD. 02/PA.111/ASDP-2004 tentang peraturan disiplin karyawan PT.ASDP.

5. Struktur Organisasi

6. Sistem Pengupahan dan Fasilitas Lainnya

Sejalan dengan perkembangan perusahaan dan perubahan lingkungan perusahaan yang terjadi saat ini menuntut perlunya dilakukan penyesuaian kemampuan perusahaan dalam merespon perkembangan dan perubahan agar mampu bertahan untuk jangka panjang, sehingga perusahaan memandang perlu untuk melakukan penyesuaian terhadap salah satu aspek kritical perusahaan dalam sistem manajemen SDM.

Dalam rangka memberikan imbalan hasil kerja dan meningkatkan motivasi, dorongan berprestasi, membangun loyalitas dan integritas, membengun lidership dan menghargai resiko, dan tanggung jawab karyawan dalam suatu jabatan, maka perlu dilakukan perbaikan gaji kepada karyawan. Adapun Komponen gaji karyawan terdiri dari:³

a. Gaji Kompetensi

Gaji kompetensi diberikan kepada karyawan berdasarkan golongan, ruang golongan dan sub ruang golongan yang dimiliki karyawan.

b. Tunjangan Jabatan

Dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tunjangan jabatan diberikan secara tetap setiap bulan kepada karyawan yang menduduki jabatan struktural, fungsional, Nahkoda, Mualim I, Masinis I, Perwira dan Rating serta staf.
2. Bagi karyawan yang tidak lagi menduduki jabatan struktural, fungsional, Nahkoda, Mualim I, Masinis I, Perwira dan Rating,

³ KD.203/PA.203/ASDP-2015 (*Tentang Tunjangan Karyawan*)

maka diberikan tunjangan staf berdasarkan penetapan golongan terakhir pada gaji kompetensi.

3. Bagi karyawan yang menjalani masa persiapan Purnabakti, cuti diluar perusahaan, Cuti Sakit dan izin pendidikan selama periode waktu tertentu tidak diberikan tunjangan jabatan.

c. Tunjangan Mobilitas

Tunjangan mobilitas diberikan kepada karyawan yang menduduki jabatan struktural dan fungsional dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Tunjangan mobilitas diberikan secara tetap setiap bulan
- 2) Bagi karyawan yang tidak menduduki jabatan struktural, fungsional tidak diberikan tunjangan mobilitas.

d. Tunjangan Kesehatan

Tunjangan kesehatan diberikan kepada karyawan yang rawat inap dan rawat jalan adalah tanggung jawabnya di kurangi oleh BPJS kecelakaan. Dengan ketentuan KD.203//PA.203/ASDP-2015, tanggal 02 Oktober 2015.

e. Tunjangan Kehadiran

- 1) Tunjangan kehadiran diperhitungkan atas dasar kehadiran karyawan baik datang maupun pulang kerja pada setiap hari kerja.
- 2) Kehadiran karyawan dicatat dalam daftar kehadiran karyawan yang memuat informasi meliputi tidak terbatas pada nama karyawan, nomor induk karyawan (NIK), waktu datang dan pulang kerja (hari, tanggal, bulan, tahun, jam).

f. Tunjangan Awak Kapal

- 1) Awak kapal yang bertugas diatas kapal selama dalam pelayaran, melaksanakan docking atau perbaikan kapal atau melaksanakan tugas jaga di atas kapal yang tidak beroperasi.
- 2) Bagi awak kapal yang tidak melaksanakan tugas berlayar dan tidak berada di atas kapal dengan status menunggu tugas jaga, mengikuti pendidikan, sakit dan cuti tidak diberikan tunjangan awak kapal.
- 3) Tunjangan awak kapal diperhitungkan berdasarkan jumlah hari selama awak kapal berada diatas kapal dalam satu bulan yang dicatat dalam suatu daftar yang diketahui oleh Nahkoda dan di setujui oleh Pimpinan Cabang.
- 4) Periode perhitungan tunjangan awak kapal Pembayaran gaji karyawan dilakukan setiap tanggal 25 setiap bulan, dan apabila tanggal 25 jatuh pada hari libur maka pembanyaran dimaksud akan dilakukan pada hari kerja sebelumnya yang terdekat dengan tanggal 25. Pembayaran gaji karyawan dilaksanakan oleh unit kerja yang mengelola bidang SDM. Bagi karyawan yang ditugas karyakan di luar perusahaan, antara lain diberi dana pensiun, atau lembaga lainnya diberikan gaji kompetensi sesuai golongan terakhir dan di berikan tunjangan kesehatan, namun tidak diberikan tunjangan jabatan, tunjangan mobilitas, kehadiran dan awak kapal. Pajak penghasilan (PPH 21) pembayaran gaji karyawan ditanggung oleh perusahaan.

B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dan sampel yang ditarik berjumlah 100 orang. Dari data yang diperoleh telah diklasifikasikan mengenai data responden sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 4.2
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Kategori	Responden	Persentase
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Hasil pengolahan data pada tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 54 orang dengan persentase sebesar 54%. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki 46 orang dengan persentase sebesar 46%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel. 4.3
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia		
Kategori	Responden	Presentasi
< 17tahun	13	13 %
20-25 tahun	35	35 %
26-30 tahun	17	17 %
31-35 tahun	14	14 %
36-40 tahun	10	10 %
41-45 tahun	5	5 %
46-50 tahun	4	4 %

> 50 tahun	2	2 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer yang sudah diolah

Hasil pengolahan data pada tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden berusia kurang dari 17-20 tahun yaitu 13 orang dengan persentase sebesar 13 %. Kemudian responden berusia 21-25 tahun yaitu 35 orang dengan persentase sebesar 35%. Selanjutnya responden berusia 26-30 tahun yaitu 17 orang dengan persentase 17%. Jumlah responden yang memiliki usia 31-35 tahun berjumlah 14 orang atau sebanyak 14 %. Jumlah responden yang memiliki usia 36-40 tahun berjumlah 10 orang atau sebanyak 10 %. Selanjutnya responden yang memiliki usia 41-45 tahun berjumlah 5 orang atau sebanyak 5 %. Jumlah responden yang berusia 46-50 tahun berjumlah 4 orang atau sebanyak 4 %. Selanjutnya responden yang memiliki usia lebih dari 50 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase sebesar 2 %.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan

Tabel. 4.4
Data Responden Menurut Tujuan

Kategori	Tujuan	
	Responden	Presentasi
Gunung Sitoli	46	46 %
Nias	35	35 %
Teluk. Dalam	11	11 %
Pulau Tello	8	8 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang sudah diolah

Hasil pengolahan data pada tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden yang memiliki tujuan ke Gunung Sitoli berjumlah 46

orang atau sebanyak 46 %. Jumlah responden yang memiliki tujuan ke Nias berjumlah 35 orang atau sebanyak 35 %. Selanjutnya jumlah responden yang memiliki tujuan ke Teluk Dalam berjumlah 11 orang atau sebanyak 11 %. Dan jumlah responden yang memiliki tujuan ke Pulau Tello berjumlah 8 orang atau sebanyak 8 %.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

a. Uji validitas kualitas pelayanan

Tabel. 4.5
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Soal 1	0.664	Instrument valid jika r hitung > r tabel dengan n=100. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel = 0,195	Valid
Soal 2	0,574		Valid
Soal 3	0,438		Valid
Soal 4	0,315		Valid
Soal 5	0,548		Valid
Soal 6	0,363		Valid
Soal 7	0,288		Valid
Soal 8	0,316		Valid
Soal 9	0,216		Valid
Soal 10	0,277		Valid
Soal 11	0,462		Valid
Soal 12	0,520		Valid
Soal 13	0,600		Valid
Soal 14	0,562		Valid
Soal 15	0,462		Valid

Sumber: Data Diolah 2017

Dari hasil uji validitas kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item soal 1 sampai dengan item soal 15 adalah valid. Dengan nilai r hitung $>$ r tabel dengan $n=100$ sebesar 0,195.

b. Uji validitas kepuasan pelanggan

Tabel. 4.6
Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Soal 1	0,689	Instrument valid jika r hitung $>$ r tabel dengan $n=100$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel = 0,195	Valid
Soal 2	0,436		Valid
Soal 3	0,617		Valid
Soal 4	0,267		Valid
Soal 5	0,689		Valid
Soal 6	0,697		Valid
Soal 7	0,696		Valid
Soal 8	0,727		Valid
Soal 9	0,613		Valid
Soal 10	0,675		Valid
Soal 11	0,652		Valid
Soal 12	0,553		Valid
Soal 13	0,613		Valid
Soal 14	0,599		Valid
Soal 15	0,476		Valid

Sumber: Data Yang Diolah 2017

Dari hasil uji validitas kepuasan di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item soal 1 sampai 15 adalah valid. Dengan nilai r hitung $>$ r tabel dengan $n= 100$ sebesar 0,195.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Tabel. 4.7
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	15

Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 *Reliability statistics* di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,695 > 0,60).

b. Uji Reliabilitas Kepuasan pelanggan

Tabel. 4.8
Uji Reliabilitas Kepuasan pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	15

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 *Reliability statistics* di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,874 > 0,60).

D. Teknik Analisa Data

1. Pengujian Asumsi Dasar

a) Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul. Dalam

penelitian ini hanya memberikan gambaran maksimum, minimum dan mean.

Tabel. 4.9
Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
kualitas_pelayanan	100	37	61	47.85
kepuasan_pelanggan	100	36	70	51.92
Valid N (listwise)	100			

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yang diolah)

Dari Tabel 4.9 terlihat bahwa dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas pelayanan memiliki nilai terendah yaitu 37, nilai tertinggi yaitu 61 dan nilai rata-rata yaitu 47,85. Sedangkan pada nilai kepuasan pelanggan memiliki nilai terendah yaitu 36, nilai tertinggi yaitu 70 dan nilai rata-rata yaitu 51.92.

b) Uji Normalitas

Sampel yang diambil terlebih dahulu perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berdasarkan dari populasi yang berdistribusi normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 22 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikansi 0,05. Jika $Sig > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal. Dan Jika $Sig < 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

Tabel. 4.10
Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		total_x	total_y
N		100	100
Normal	Mean	47.85	51.92
Parameters ^{a,}	Std. Deviation	6.261	8.956
^b			
Most	Absolute	.121	.081
Extreme	Positive	.115	.109
Differences	Negative	-.068	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		1.207	0.809
Asymp. Sig. (2-tailed)		.108	.529

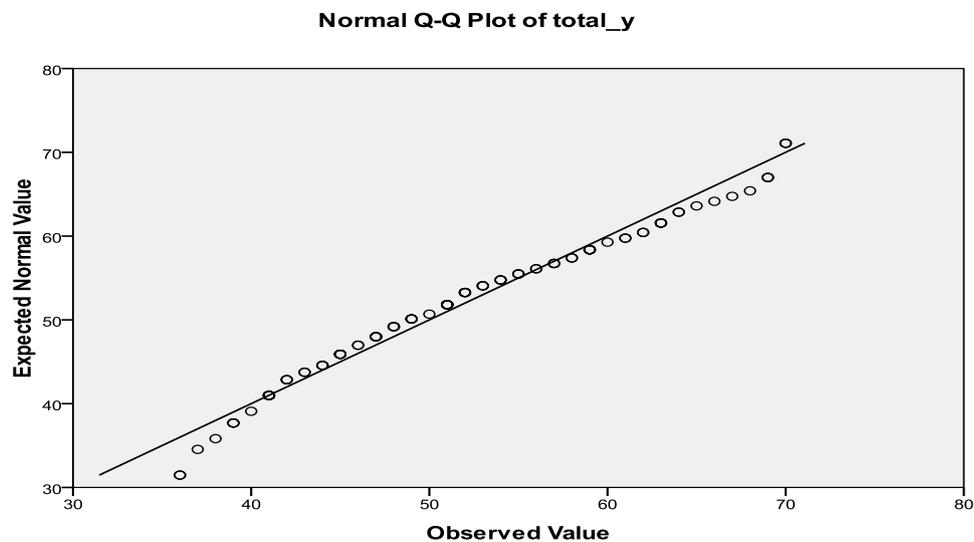
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yang diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas terlihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* untuk variabel X lebih besar dari nilai signifikan yaitu sebesar 0.108 dan lebih besar dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,108 > 0,05$). Sedangkan untuk nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* untuk variabel Y lebih besar dari nilai signifikan sebesar 0.529 atau ($0,529 > 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data diatas berdistribusi normal dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Selain itu data yang baik juga dapat dilihat melalui kurva *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*, jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut berdistribusi normal, seperti kurva dibawah ini:

Gambar. 4.1
kurva Uji Normalitas



Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yg diolah)

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data tersebut dikatakan normal.

c) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dilakukan dengan cara melihat nilai signifikan pada Linearity, jika nilai signifikan dari Linearity lebih kecil dari 0,05, maka ada hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y.

Tabel. 4.11
Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
total_	Between (Combined)	2866.509	23	124.631	1.866	.023
y *	Groups					
	Linearity	1257.179	1	1257.179	18.827	.000
total_	Deviation	1609.330	22	73.151	1.096	.371
x	from					
	Linearity					
	Within Groups	5074.851	76	66.774		
	Total	7941.360	99			

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yg diolah).

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas terlihat nilai *Linearity* adalah sebesar 0.000 dan lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.

d) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara hubungan satu variabel independent (X) dengan variabel Dependent (Y). Adapun cara pengambilan keputusan regresi linear sederhana adalah :

1. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 maka ditolak
2. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 maka diterima

Tabel. 4.12
Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1257.179	1	1257.179	18.432	.000 ^a
	Residual	6684.181	98	68.206		
	Total	7941.360	99			

a. Predictors: (Constant), total_x

b. Dependent Variable: total_y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yang diolah)

Dari hasil regresi diatas maka dapat dilihat bahwa:

Nilai signifikan dari hasil penelitian ini sebesar 0,000 atau lebih kecil dari taraf nilai signifikannya yaitu 0,005 atau ($0,000 < 0,005$), jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 dari penelitian ini di tolak dan H_a diterima. Sedangkan untuk persamaan Uji Regresi linear Sederhana dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel. 4.13
Persamaan Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.685	6.397		3.859	.000
total_x	.569	.133	.398	4.293	.000

a. Dependent Variable: total_y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yang diolah)

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e$$

$$Y = 24,685 + 0,569 X + 0,05$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 24,685 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X) nilainya 0, maka kinerja (Y) nilainya sebesar 24,685.
- 2) Koefisien Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,569 menunjukkan, apabila kompensasi meningkat 1 satuan, maka kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,569. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

E. Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Tabel. 4.14
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.398 ^a	.158	.150	8.259

a. Predictors: (Constant), total_x

b. Dependent Variable: total_y

Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data yang diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 *Model Summary* di atas diperoleh angka R sebesar 0,389, artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,389. Hal ini menunjukkan terjadi pengaruh

yang rendah karena nilai tersebut belum mendekati 1. Untuk nilai R^2 sebesar 0,158, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* sebesar 15,8% variasi kepuasan pelanggan menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yang dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan, dimana sisanya 84,2 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

2. Uji Parsial (uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel kualitas pelayanan dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan secara parsial. Dalam hal ini, apakah masing-masing variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel. 4.15
Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	24.685	6.397		3.859	.000
total_x	.569	.133	.398	4.293	.000

a. Dependent Variable: total_y

Sumber: Hasil Output SPSS versi 22 (data yang diolah)

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 4,293 sedangkan t tabel dengan $df = n - 2$ atau $100 - 2 = 98$ diperoleh 1,984 ini berarti $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($4,293 > 1,984$) dan tingkat signifikansi yang diperoleh $0,000 < \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian parsial koefisien kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Pembahasan

Dari hasil penelitian ini didapat bahwa dalam persamaan regresi $Y = 24,685 + 0,569$ menunjukkan variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,569 %. Hal ini dapat diartikan jika peningkatan terhadap kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Menurut M. Nur Rianto Al Arif

dalam buku Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah “ kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Demi menciptakan kepuasan yang lebih tinggi, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga sebaiknya memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Menurut Kasmir dalam buku Etika Customer “ pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik harus dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya, untuk selanjutnya dapat dilihat dilandaskan teori.

Model regresi ini juga dinyatakan lulus dari uji asumsi dasar. Dari grafik *normal plot* titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data tersebut dikatakan normal dan data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*.

Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi yang perlu dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dalam meningkatkan pelayanan adalah:

1. Mengelola bukti kualitas jasa

Bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. 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 musik, warna, AC, aroma, lokasi, dan tata letak dapat pula

menciptakan persepsi tertentu pada perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun fleksibilitas.

2. 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.

F. Keterbatasan penelitian

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 dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta biaya peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam menyebarkan peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

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

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil regresi penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang terlihat dari persamaan regresi $Y = 24,685 + 0,569 X$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Strategi yang harus dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengelola bukti kualitas jasa, seperti berupa fasilitas fisik jasa, penampilan pemberian jasa, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, laporan keuangan dan logo perusahaan, dan mengembangkan budaya kualitas seperti filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan meningkatkan kualitas.

B. Saran

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

2. Untuk meningkatkan pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga harus memiliki strategi seperti memberikan pelayanan lebih ramah, sopan, lemah lembut, memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, kemudian masukan dari 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 faktor-faktor lain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti faktor harga, keamanan, fasilitas dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2014.
- Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Duwi priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- , *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: PT. Karya Toha Putra.
- Engkos Kosasih dan Hananto Soewedo, *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Fakhrurrozi, *Penanganan, Pengaturan dan Pengamanan Muatan Kapal*, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017.
- Herman Kartajaya dan Muhammad syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis: Edisi kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- <http://StatistikPerhubungan/Transportasi-Statistics/> diakses tanggal 07 Januari 2017 Pukul 19.30 WIB.
- <http://Nusantaratur.Wordpress.com/Pelabuhan-Indonesia/daftar-pelabuhan-diindonesia>, tanggal akses 19 Januari 2017 pukul 12.30 WIB.
- Jurnal Dialog kebijakan Publik, *Kebijakan Transportasi Nasional*, Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2007.

- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- , *Etika Customer*, Jakarta: Kencana, 2010.
- KD. 40 Tahun 2016, *Standar Pelayanan Minimum Penyebrangan*.
- KD/52/PA.202/ASDP-2012 (*Tentang Gaji Karyawan*)
- KD.203/PA.203/ASDP-2015 (*Tentang Tunjangan Karyawan*)
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 2, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM. 37 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*.
- Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Rudi Azis, *Pengantar Sistem Dan Perencanaan Transportasi*, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2014.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Gulo, W, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: PT. Grasindo, 2010.
- www.Indonesia ferry. co.id. diakses 16 Oktober 2016 pukul 12:00 WIB

CURUCULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Fitri Handayani Pulungan
2. Tempat/ Tgl. Lahir : Padangsidimpuan, 01 April 1996
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jln. Zubeir Ahmad II, Link. III, Kel. Sadabuan,
Kec.
Padangsidimpuan Utara
6. Email : -
7. No. Handphone : 085262865175

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 20020 2 Sitamiang Padangsidimpuan (2001-2007)
2. SMP Swasta Nahdlatul Ulama Padangsidimpuan (2007-2010)
3. MAN 1 Padangsidimpuan (2010-2013)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2013- Sekarang)

LAMPIRAN 1

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Pelanggan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga”. Peneliti sangat mengharapkan kejujuran responden dalam memberikan jawaban sehingga penelitian kami akurat. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jeniskelamin :

Tujuan :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda checklist (√) pada setiap jawaban anda

Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas pilihan jawaban:

(SS) = Sangat Setuju

(S) = Setuju

(KS) = Kurang Setuju

(TS) = Tidak Setuju

(STS) = Sangat Tidak Setuju

Angket variabel kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Pertanyaan Bagian Kehandalan					
1.	Karyawan PT. ASDP memiliki kemampuan melayani pelanggan yang membelitiket.					
2.	Karyawan PT. ASDP cekatan dalam menangani kebutuhan pelanggan di kelas VIP.					
3.	Karyawan PT. ASDP memberikan perhatian kepada pelanggan yang memiliki keluhan.					
	Pertanyaan Bagian Daya Tanggap					
4.	Pelanggan lama mengantri dalam membeli tiket.					
5.	Karyawan PT. ASDP memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi keberangkatan.					
6.	Karyawan PT. ASDP memiliki waktu luang untuk membantu pelanggan.					
	Pertanyaan Bagian Jaminan					
7.	karyawan PT. ASDP kurang menjaga kebersihan loket dan kapal.					
8.	Saya merasa aman dan nyaman saat berada di kapal maupun loket.					
9.	Transaksi pembelian tiket dilaksanakan tepat waktu.					
	Pertanyaan Bagian Empati					
10.	Karyawan PT. ASDP memandang status social dalam melayani pelanggan.					
11.	Karyawan PT. ASDP memberikan perhatian yang bersifat pribadi.					
12.	Karyawan PT. ASDP sopan kepada pelanggan.					
	Pertanyaan Bagian Bukti Nyata (Fisik)					
13.	Letak lokasi PT. ASDP strategis.					
14.	Akses ke Pelabuhan PT. ASDP mudah.					
15.	Fasilitas dalam kapal kurang memadai dan kotor.					

Angket variabel kepuasan pelanggan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Pertanyaan Variabel Pengalam Pelanggan					
1.	Saya merasa pelayanan di PT. ASDP mengutamakan pelanggan VIP.					
2.	Harga tiket PT. ASDP lebih murah dibandingkan perusahaan lain.					
3.	Keamanan di PT. ASDP terjamin.					
4.	Menurut saya pelayanan pembelian tiket lambat.					
	Pertanyaan variabel Harapan pelanggan					
5.	Harapan saya pelayanan PT. ASDP lebih ditingkatkan.					
6.	Saya mengharapkan fasilitas PT. ASDP lebih lengkap.					
7.	Harapan saya jumlah kapal PT. ASDP di tambah.					
8.	Harapan saya keamanan di PT. ASDP dipertahankan.					
	Pertanyaan variabel Kesiediaan untuk Merekomendasikan					
9.	Saya menyarankan PT. ASDP kepada kerabat.					
10.	Saya menceritakan PT. ASDP kepada kerabat.					
11.	Saya merekomendasikan PT. ASDP kepada orang lain.					
	Pertanyaan Variabel Dapat Memenuhi Kebutuhan Pelanggan					
12.	Saya merasa PT. ASDP menjaga keselamatan pelanggan.					
13.	Saya ingin pelayanan PT. ASDP sama untuk setiap kelas.					
	Pertanyaan Variabel Pertanyaan Yang Diberikan Memuaskan					
14.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan PT. ASDP.					
15.	Menurut saya pelayanan yang diberikan PT. ASDP sesuai.					

Sibolga,

Pelanggan

LAMPIRAN 2

SURAT VALIDITAS

Menerangkan bahwa saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hamni Fadilah Nasution, M.Pd

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA PT. ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO) CABANG SIBOLGA.

Yang disusun oleh:

Nama : Fitri Handayani Pulungan

Nim : 13 230 0061

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah 2 (Manajemen Bisnis)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

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

Padangsidempuan, Februari 2017

Hamni Fadilah Nasution, M. Pd

LAMPIRAN 4

Tabel dari r Product-Moment

N	Interva	Kepercayaa	N	Interva	Kepercayaa	N	Interva	Kepercayaa
	l	n		l	n		l	n
	95%	99%		95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,4906	49	0,281	0,364
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	50	0,297	0,361
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	55	0,266	0,345
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	60	0,254	0,380
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	65	0,244	0,317
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	70	0,235	0,306
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	75	0,227	0,296
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	80	0,220	0,286
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	85	0,213	0,278
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
18	0,468	0,590	41	0,308	0,396	200	0,138	0,181
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
20	0,444	0,561	43	0,301	0,398	400	0,098	0,128
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
23	0,413	0,526	46	0,291	0,276	700	0,074	0,097
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086

LAMPIRAN 5

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 8

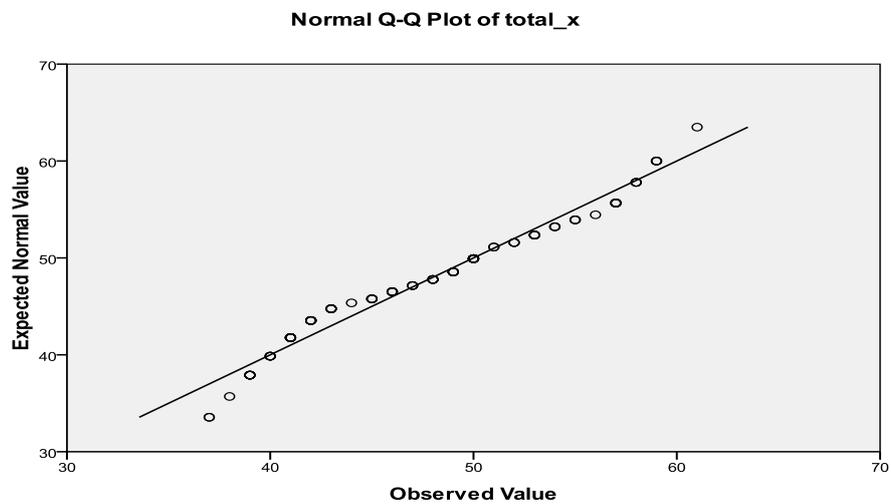
Hasil Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

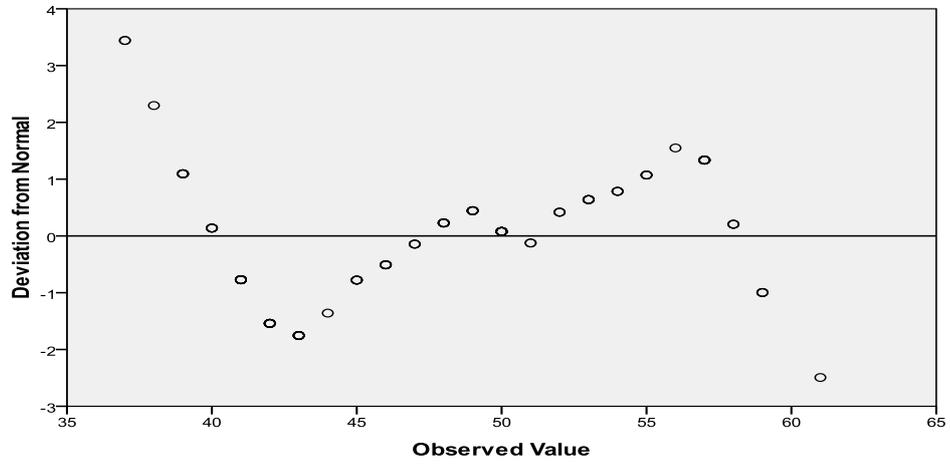
		total_x	total_y
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	47.85	51.92
	Std. Deviation	6.261	8.956
Most Extreme Differences	Absolute	.121	.081
	Positive	.115	.109
	Negative	-.068	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		1.207	0.809
Asymp. Sig. (2-tailed)		.108	.529

a. Test distribution is Normal.

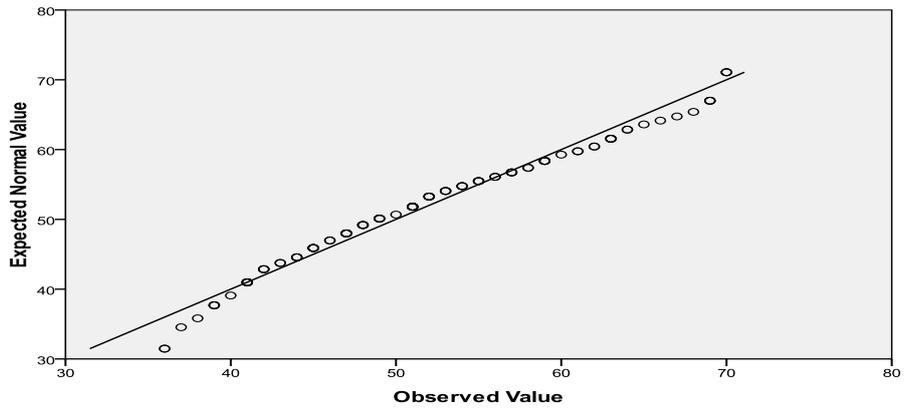
b. Calculated from data.



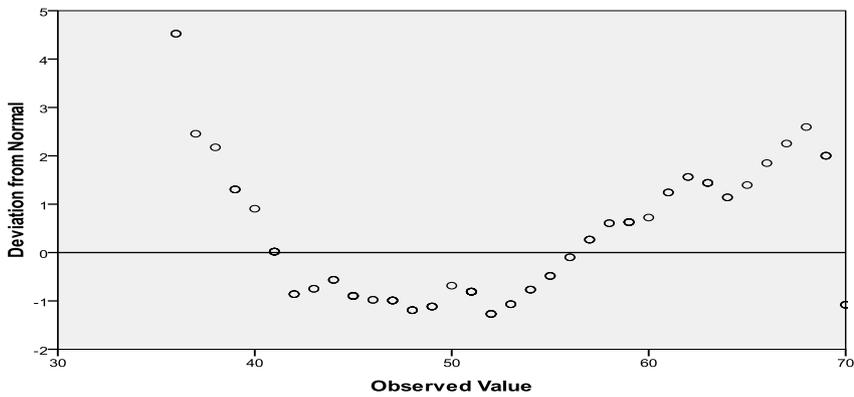
Detrended Normal Q-Q Plot of total_x



Normal Q-Q Plot of total_y



Detrended Normal Q-Q Plot of total_y



LAMPIRAN 9

HASIL OUTPUT UJI LINEARITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
total_y * total_x	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
total_y * total_x Between (Combined)	2866.509	23	124.631	1.866	.023
Groups Linearity	1257.179	1	1257.179	18.827	.000
Deviation from Linearity	1609.330	22	73.151	1.096	.371
Within Groups	5074.851	76	66.774		
Total	7941.360	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
total_y * total_x	.398	.158	.601	.361

LAMPIRAN 10

HASIL OUTPUT UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	total_x ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: total_y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.398 ^a	.158	.150	8.259

a. Predictors: (Constant), total_x

b. Dependent Variable: total_y

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1257.179	1	1257.179	18.432	.000 ^a
Residual	6684.181	98	68.206		
Total	7941.360	99			

a. Predictors: (Constant), total_x

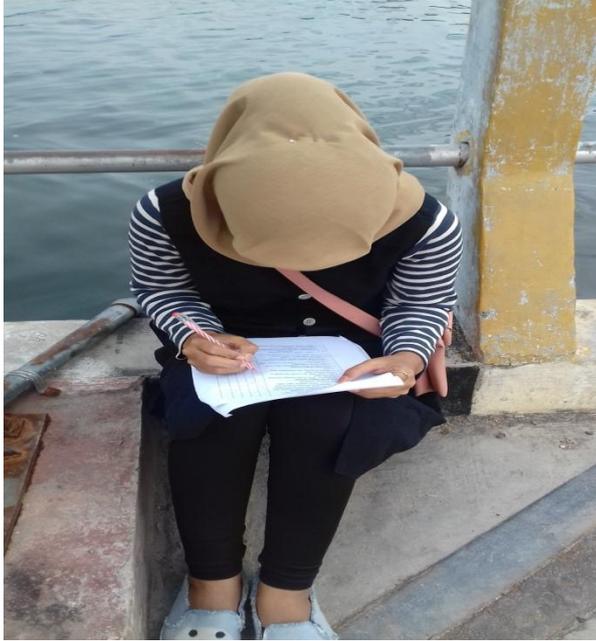
b. Dependent Variable: total_y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.685	6.397		3.859	.000
total_x	.569	.133	.398	4.293	.000

a. Dependent Variable: total_y

Dokumentasi Bersama Pelanggan







LAMPIRAN 3

Kualitas pelayanan

NO	Soal. 1	Soal. 2	Soal. 3	Soal. 4	Soal. 5	Soal. 6	Soal. 7	Soal. 8	Soal. 9	Soal. 10	Soal. 11	Soal. 12	Soal. 13	Soal. 14	Soal. 15	TOTAL
1	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4	4	2	1	5	4	46
2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	41
3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	46
4	4	3	5	2	5	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	49
5	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	43
6	5	3	5	2	4	5	3	4	2	4	4	5	3	4	4	57
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	5	5	4	53
8	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	52
9	5	3	5	1	2	4	5	3	5	3	3	2	3	3	3	50
10	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	50
11	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	4	2	53
12	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	3	53
13	5	5	2	4	4	2	2	5	2	5	2	3	3	5	2	51
14	5	5	3	4	3	4	5	3	2	5	2	5	3	5	2	56
15	5	5	3	3	5	4	2	2	5	5	2	3	5	3	2	54
16	5	5	2	4	5	4	5	3	5	2	4	4	4	5	4	61
17	5	5	5	2	5	4	4	2	5	2	4	3	5	4	4	59
18	5	4	3	4	4	2	4	5	2	4	4	5	3	4	4	57
19	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	49
20	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	53
21	4	4	5	3	4	4	1	4	4	5	1	4	4	4	1	52
22	5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	57

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	soal_7	soal_8	soal_9	soal_10	soal_11	soal_12
soal_1	Pearson Correlation	1	.535**	.289**	.135	.271**	.124	.121	.219	.062	.200	.137	.137
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.179	.006	.220	.229	.028	.541	.046	.173	.173
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_2	Pearson Correlation	.535**	1	.160	.160	.261**	.216	.094	.204	.146	.138	.087	.087
	Sig. (2-tailed)	.000		.111	.112	.009	.031	.350	.041	.147	.171	.391	.391
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_3	Pearson Correlation	.289**	.160	1	-.022	.234	.202	-.022	.061	.091	-.038	.177	.177
	Sig. (2-tailed)	.004	.111		.828	.019	.044	.830	.547	.368	.711	.078	.078
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_4	Pearson Correlation	.135	.160	-.022	1	.117	.067	.252	.062	-.223	.170	.011	.011
	Sig. (2-tailed)	.179	.112	.828		.247	.505	.012	.540	.026	.090	.911	.911
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_5	Pearson Correlation	.271**	.261**	.234	.117	1	.338**	.078	-.013	.025	.008	.180	.180
	Sig. (2-tailed)	.006	.009	.019	.247		.001	.443	.896	.804	.934	.074	.074
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_6	Pearson Correlation	.124	.216	.202	.067	.338**	1	.138	-.005	.027	-.048	-.012	-.012
	Sig. (2-tailed)	.220	.031	.044	.505	.001		.170	.961	.787	.638	.906	.906
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_7	Pearson Correlation	.121	.094	-.022	.252	.078	.138	1	-.065	.015	.058	-.052	-.052
	Sig. (2-tailed)	.229	.350	.830	.012	.443	.170		.523	.881	.567	.607	.607

total	Pearson Correlation	.664**	.574**	.438**	.315**	.548**	.363**	.288**	.316**	.216*	.277**	.462**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.004	.001	.031	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Correlations											
		soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	soal_7	soal_8	soal_9	soal_10	soal_11	soal_12
soal_1	Pearson Correlation	1	.221*	.339**	.185	1.000**	.674**	.434**	.491**	.253*	.238*	.232*	.462**
	Sig. (2-tailed)		.027	.001	.066	.000	.000	.000	.000	.011	.017	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_2	Pearson Correlation	.221*	1	.451**	.058	.221*	.270**	.263**	.276**	.096	.213*	.094	.277**
	Sig. (2-tailed)	.027		.000	.565	.027	.007	.008	.006	.344	.034	.354	.005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_3	Pearson Correlation	.339**	.451**	1	.220*	.339**	.252*	.329**	.391**	.295**	.348**	.392**	.438**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.028	.001	.011	.001	.000	.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_4	Pearson Correlation	.185	.058	.220*	1	.185	.016	.075	.022	.017	.043	.080	.315**
	Sig. (2-tailed)	.066	.565	.028		.066	.872	.456	.825	.867	.671	.429	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_5	Pearson Correlation	1.000**	.221*	.339**	.185	1	.674**	.434**	.491**	.253*	.238*	.232*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.001	.066		.000	.000	.000	.011	.017	.020	.000

soal_14	Pearson Correlation	.397**	.219*	.308**	.176	.397**	.463**	.388**	.367**	.243*	.416**	.401**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.002	.079	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
soal_15	Pearson Correlation	.096	.219*	.320**	.201*	.096	.256*	.410**	.269**	.159	.367**	.461**
	Sig. (2-tailed)	.340	.028	.001	.045	.340	.010	.000	.007	.115	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.689**	.436**	.617**	.267**	.689**	.697**	.696**	.727**	.613**	.675**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B - 259/In. 14/G.6a/PP.00.9/11/2016
Lamp : -
Hal : Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing

Padangsidimpuan, 29 Nopember 2016

Kepada Yth :
Bapak/Ibu :

1. Rosnani Siregar, M. Ag
2. Rini Hayati, M.P

Di -
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Fitri Handayani Pulungan
nim : 13 230 0061
Fakultas/ Jurusan : FEBI/ Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud dan dilakukan penyempurnaan judul bilamana perlu.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

akan

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Muhammad Isa, ST, MM
NIP. 19800605 201101 1 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
SEBAGAI PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M. Ag

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
SEBAGAI PEMBIMBING II



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

Nomor : B- 160 /In.14/G/TL.00/3/2017
Temp. : -
: Mohon Izin Riset

10 Maret 2017

Perwakilan PT. Angkutan Sungai Darat
Penyeberangan Indonesia Ferry (Persero)
Cabang Sibolga

Sibolga

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
menyatakan bahwa:

Nama : Fitri Handayani Pulungan
NIM : 13 230 0061
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul
**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa
ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga** .

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset
data sesuai dengan maksud judul di atas.

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001



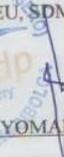
PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cab Sibolga
Kantor cabang No. 161, Sibolga, 22532 Telp/Fax :
(0631) 25076 / 21752

Nomor : PA.002/2/16/ASDP-SBG/2017.
Lampiran : -
Perihal : Pengambilan Data.

Sibolga, 14 Maret 2017.

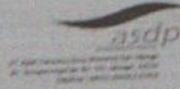
Yth : Kepada
Institut Agama Islam Negeri
Padangsidempuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jln. T. Rizal Nurdin KM, 4.5 Sihitang
Padangsidempuan
Di
PADANGSIDIMPUAN

1. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor: B-162/In.14/G/TL.00/3/2017, tanggal 10 Maret 2017, 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 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga.
3. Demikian, atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

PT. ASDP INDONESIA FERRY
An. GENERAL MANAGER
MANAGER KEU. SDM DAN UMUM

INYOMAN DIARNA
KANTOR CABANG SIBOLGA

Tembusan Yth :

1. Para Manager.
2. Para Supervisor
3. Para Nakhoda
4. Sdri, Fitri Handayani Pulungan



SURAT KETERANGAN
NO. KET. 201 /ASDP-SBG/IV/2017

1. Yang beranda dengan di bawah ini:

Nama : Enyoman Diarna
No. : 022042003
Jabatan : Manajer Keuangan, SDM dan Umum
PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga

Dengan ini menandatangani bahwa:

Nama : Feni Handayani Palagan
NPM : 11.230.0061
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Bahwa surat yang namanya tersebut di atas adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan telah melakukan penelitian di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga dalam rangka menyediakan Skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERERO) CABANG SIBOLGA"

2. Demikian surat keterangan di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sibolga, 10 April 2017

AN GENERAL MANAGER
MANAGER KEUANGAN, SDM DAN UMUM
ENYOMAN DIARNA