

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENGGUNA JASA KMP FERRY X

Nadya Fatimah Mutia Arwanpitu^[1] Abul Fida Ismaili, S.T., M.Sc^[2]

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta;
e-mail: [1]nadyaarwanpitu@gmail.com, [2]abul.fida@staff.uty.ac.id

ABSTRAK

Maluku Tengah merupakan salah satu kabupaten di provinsi Maluku, ibukota kabupaten ini terletak di Kota Masohi. Keberadaan Kapal Motor Penumpang Ferry sudah sejak lama dikenal oleh masyarakat Malteng, namun dalam tiga tahun terakhir telah beroperasi sebuah KMP Ferry X yang menghubungkan Kota Masohi dan Pulau Ambon, sebagai bentuk upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Malteng melalui Dinas Perhubungan setempat guna mengatasi beberapa daerah yang terisolir dari perhubungan laut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan penumpang KMP Ferry X, mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan penumpang dan mengetahui variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dalam mengumpulkan data peneliti membagikan kuesioner secara online menggunakan *software* Google Formulir kepada 30 penumpang pengguna jasa KMP Ferry X. Data yang telah terkumpul kemudian ditabulasikan menggunakan *software* Excel 2010 dan dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda dengan *software* SPSS 23. Hasil uji F didapatkan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan nilai F hitung $53,692 > 3,34$ sehingga disimpulkan bahwa secara bersama – sama variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang, sedangkan pada hasil uji T menunjukkan bahwa secara sendiri – sendiri ada pengaruh tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang dan ada pengaruh signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KMP Ferry X.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICES, FACILITIES AND RATES ON THE SATISFACTION OF PASSENGER OF KMP FERRY X

Nadya Fatimah Mutia Arwanpitu[1] Abul Fida Ismaili, S.T., M.Sc[2]
Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology,
University of Technology Yogyakarta
; e-mail: [1]nadyaarwanpitu@gmail.com, [2]abul.fida@staff.uty.ac.id

ABSTRACT

Central Maluku is one of the regencies in Maluku province, the capital of this district is located in Masohi City. The existence of the Motorized Passenger Ferry has long been known to the people of Malteng, but in the last three years a KMP Ferry X has been operating which connects Masohi City and Ambon Island, as a form of effort by the Malteng Regency Government through the local Transportation Service to overcome several isolated areas from sea transportation. This study aims to determine the effect of service quality, facilities and fares on the satisfaction of KMP Ferry X passengers, to determine the factors that influence the quality of service, facilities and tariffs on passenger satisfaction and to determine the variables that have a significant effect on passenger satisfaction. In collecting data the researchers distributed online questionnaires using Google Form software to 30 passengers using KMP Ferry X services. The collected data was then tabulated using Excel 2010 software and analyzed using multiple regression analysis method with SPSS 23 software. The F test results obtained a significant value of $0.00 < 0.05$ and the calculated F value is $53,692 > 3.34$ so it can be concluded that together the variables of Service Quality and Facilities have a significant effect on Passenger Satisfaction, while the T test results show that individually there is no significant effect between Quality Service to Passenger Satisfaction and there is a significant effect between Facilities on Passenger Satisfaction of KMP Ferry X.

Keywords: Service Quality, Facilities, Passenger Satisfaction