

## Pengaruh Fasilitas Terminal Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Perak

Andhika Sandi Putra Pratama <sup>1\*</sup>, Bugi Nugraha <sup>2</sup>, Eka Nurmala Sari Agustina <sup>3</sup>  
Indah Ayu Johanda Putri <sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

Alamat : Jl. Gunung Anyar Boulevard No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur  
60294

Korespondensi penulis: [andhikasandi24236@gmail.com](mailto:andhikasandi24236@gmail.com)

**Abstract:** *The Port of Tanjung Perak is intended as the main gateway to connect regions within the country and between countries. With the construction of the GSN Terminal at Tanjung Perak Port, it is hoped that it can be used as access to human mobility so as to provide satisfaction to passengers. The research aims to determine the influence of port facilities consisting of aspects of safety, comfort, convenience and equality on passenger satisfaction. The type of research used in this study is quantitative. This research was carried out at the Port of Tanjung Perak with a time of 1 year. The average daily passenger population in 2024 is 4,593 passengers. The results of the calculation of the Slovin formula can be determined by the number of samples as many as 100 passengers, the data source in this study uses primary and secondary data with data collection techniques, namely: questionnaires, laws and regulations, official government reports, and relevant previous research. The data analysis technique is the Multiple Linear Regression test. The results of this study show that the variables of safety, convenience, and equality in passenger terminal facilities have a positive and significant effect on passenger satisfaction at Tanjung Perak Port. Port facilities have a significant simultaneous effect on passenger satisfaction at Tanjung Perak Port.*

**Keywords:** *Facilities, Passenger Terminal, Service User Satisfaction*

**Abstrak:** Pelabuhan Tanjung Perak yang diperuntukan untuk sebagai gerbang utama untuk menghubungkan wilayah-wilayah di dalam negeri maupun antarnegara. Dengan dibangunnya Terminal GSN di Pelabuhan Tanjung Perak diharapkan dapat sebagai akses mobilitas manusia sehingga memberikan kepuasan kepada penumpang. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas pelabuhan yang terdiri dari aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan terhadap kepuasan penumpang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Pelabuhan Tanjung Perak dengan waktu selama 1 tahun. Populasi peneliti menggunakan rata-rata penumpang perhari pada tahun 2024 sebanyak 4.593 penumpang. Hasil perhitungan rumus Slovin dapat ditentukan jumlah sampelnya sebanyak 100 penumpang, sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan skunder dengan teknik pengumpulan datanya yaitu: kuesioner, peraturan perundang-undangan, laporan resmi pemerintah, serta penelitian terdahulu yang relevan. Teknik analisis data yaitu uji Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini variabel keselamatan, kemudahan, dan kesetaraan pada fasilitas terminal penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak. Fasilitas pelabuhan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak.

**Kata kunci:** Fasilitas, Terminal Penumpang, Kepuasan pengguna jasa

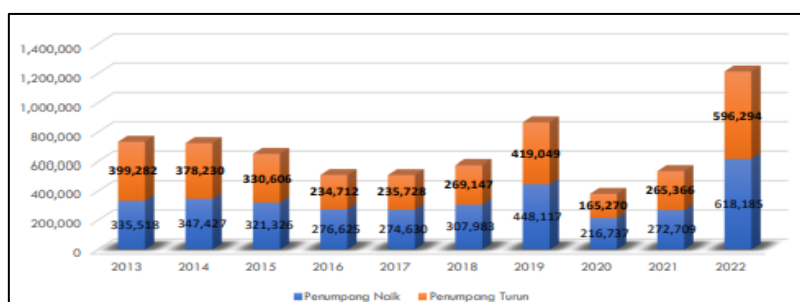
### 1. LATAR BELKANG

Indonesia adalah negara yang dikelilingi oleh lautan dengan total luas lautan 5,8 juta km<sup>2</sup> yang dimana lautan tersebut mengelilingi ribuan pulau dengan beberapa pulau besar seperti pulau Sumatra, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Oleh karena itu Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi mengatakan sektor transportasi laut memegang peranan penting dalam meningkatkan daya saing dan memperkuat posisi maritim Indonesia (Nofandi et al., 2023).

Laut sebagai media yang menghubungkan interaksi antar pulau mendorong pemerintah untuk menyediakan fasilitas penghubung bagi masyarakat termasuk pelabuhan dengan terminal penumpang didalamnya. Pelabuhan merupakan titik penting yang berperan sebagai gerbang utama untuk menghubungkan wilayah-wilayah di dalam negeri maupun antarnegara. Pelabuhan juga memiliki peran penting sebagai pusat kegiatan ekonomi, termasuk dalam bidang perdagangan dan logistik (Triningsih et al., 2023) ataupun antarnegara. Peran pelabuhan semakin penting seiring dengan semakin dibutuhkannya pelabuhan dalam aktivitas pertukaran barang/jasa maupun mobilitas masyarakat. Dengan demikian baik atau buruknya fasilitas pelabuhan menjadi salah satu faktor penting dari terbangunnya poros maritim yang kuat.

Terminal penumpang di pelabuhan merupakan prasarana angkutan yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang serta memfasilitasi perpindahan antar moda transportasi, baik antarmoda sesama atau yang berbeda. Selain itu juga mengatur kedatangan dan keberangkatan, dimana terdapat fasilitas penunjang yang dapat memberikan layanan untuk semua aktivitas penumpang. Dalam meningkatkan kinerja layanan pada terminal penumpang, maka pemerintah mengeluarkan PM 23 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada Pelabuhan yang Diusahakan Secara Komersil(Peraturan Menteri Perhubungan No 23 Tahun 2015). Peraturan tersebut menekankan pada efektifitas pengelolaan pelabuhan dimana ketersediaan fasilitas pada penumpang perlu diperhatikan khususnya pada penumpang dengan disabilitas.

Fasilitas pelabuhan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan yang telah diatur dalam PM 119 Tahun 2015 Tentang Standar pelayanan Angkutan Laut, yang menekankan pada aspek keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan pada setiap fasilitas yang terdapat di terminal penumpang(KSLN, 2015). Terminal Gapura Surya Nusantara (GSN) adalah salah satu terminal yang disediakan oleh pemerintah yang menerapkan aspek tersebut dengan cukup baik.



**Gambar 1.** Grafik penumpang di Terminal Penumpang Tanjung Perak  
*Sumber: Pelindo, 2022*

Terminal Gapura Surya Nusantara yang terletak di Pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya memiliki peran sebagai mobilitas penumpang, baik untuk perjalanan antarpulau maupun wisatawan yang menuju Surabaya dan sekitarnya. Berdasarkan data yang dihimpun Pelindo Regional 3, jumlah penumpang yang menggunakan Terminal Gapura Surya Nusantara (GSN) tercatat sekitar 850 ribu orang pada tahun 2019. Namun, pandemi COVID-19 yang melanda dunia menyebabkan penurunan drastis dalam jumlah penumpang pada tahun 2020, yang hanya mencapai sekitar 400 ribu orang. Seiring dengan pemulihan kondisi perekonomian pada tahun 2022, jumlah penumpang kembali meningkat menjadi sekitar 1,2 juta orang. Lonjakan jumlah penumpang tersebut menambah tantangan bagi pengelola terminal dalam memastikan bahwa fasilitas yang ada dapat mendukung kenyamanan penumpang secara optimal.

Pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara menyadari pentingnya peningkatan fasilitas guna menunjang kenyamanan penumpang. Pada tahun 2022, pengelola memulai proyek perluasan ruang tunggu, menambah area istirahat yang lebih nyaman, fasilitas Wi-Fi gratis, dan ruang bermain anak-anak untuk meningkatkan kenyamanan keluarga. Selain itu, pada tahun yang sama, sebuah proyek besar berupa pembangunan gedung terminal baru yang lebih luas dan modern juga dimulai yang diharapkan dapat meningkatkan kapasitas terminal, serta menghadirkan berbagai fasilitas baru seperti ruang ibadah, ruang menyusui, dan area makanan/minuman yang lebih variatif. Meskipun fasilitas yang ada sudah memadai, peran pengelola dalam memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik, serta responsif terhadap kebutuhan penumpang, tetap menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan penumpang yang tinggi.

Kepuasan sebagaimana dinyatakan oleh Kettler adalah perasaan senang atau sebaliknya kecewa yang muncul dalam benak seseorang pada saat individu tersebut membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya (Ismiyati, 2023). Kepuasan penumpang yang tercipta dari kualitas fasilitas terminal yang baik tidak hanya berdampak pada kenyamanan penumpang, tetapi juga pada keberhasilan pengelola terminal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan publik. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi apabila pelanggan merasa jasa yang dirasakan kurang dari apa yang mereka harapkan (Nugraha et al., 2024). Ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan jumlah pengguna jasa dan merugikan citra pengelola terminal. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara untuk secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, guna memastikan bahwa tingkat kepuasan penumpang selalu terjaga, bahkan ditingkatkan. Oleh karena itu, sangat penting bagi

pengelola Terminal Gapura Surya Nusantara untuk secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, guna memastikan bahwa tingkat kepuasan penumpang selalu terjaga, bahkan ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh fasilitas yang tersedia di Terminal Gapura Surya Nusantara terhadap tingkat kepuasan penumpang pada tahun 2024. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan pengguna jasa**

Menurut Kotler dan Keller (Sadika et al., 2023) kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan berasal dari bahasa latin “statis” (artinya cukup baik, memadai) dan “Factio” (artinya melakukan atau membuat). Ghofur (Fadhilah et al., 2024) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai harapan pelanggan yang terbentuk karena adanya pengetahuan atau pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan dan menjadikan hal tersebut sebagai standar pelanggan dalam menerima sesuatu produk ataupun harapan terhadap pelayanan yang akan diterima.

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah suatu bentuk sarana yang diberikan oleh pengelola pada pengguna. Fasilitas ini diberikan sebagai bagian dari layanan dengan tujuan mendatangkan persepsi yang baik dari pengguna terhadap pengelola. Menurut Kotler (Sadika et al., 2023) Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Sedangkan menurut (Daradjat, 2019), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas menjadi elemen kunci dalam bisnis jasa, sehingga kondisi interior dan kebersihan menjadi pertimbangan penting bagi perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas fasilitas dan layanan yang memadai juga akan menarik minat calon pelanggan untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan (Yazid, I., et al, 2022).

Terkait fasilitas terminal penumpang, pemerintah telah memberikan aturan jelas pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015(KSLN, 2015) tentang standar pelayanan angkutan laut operator wajib menyediakan dan dan melaksanakan yang meliputi

pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan di terminal, pelayanan kemudahan di terminal, dan pelayanan kesetaraan.

### **Terminal penumpang**

Terminal menjadi salah satu areal terpokok pelabuhan modern, sebagai tempat berkumpul penumpang kapal, baik yang akan berangkat maupun yang baru saja turun dari kapal (Amrullah & Maryati, n.d, 2020). Terminal penumpang kapal laut adalah suatu wadah bagi aktifitas proses perpindahan penumpang dari satu sub sistem angkutan ke sub sistem angkutan lain yang berbeda karakteristiknya. Dilihat dari sudut sistem lingkup pelabuhan, terminal penumpang kapal laut adalah sebagai komponen sub sistem pelabuhan yang berfungsi mewadahi kegiatan pelayanan bagi penumpang antar pulau dengan sarana kapal laut (Ayuningtias & Purwaningsih, 2018)

Menurut UU No.17 Tahun 2009 tentang pelayaran, terminal merupakan bagian dari fasilitas pelabuhan dan terdiri dari kolam sandar maupun tempat kapal untuk bersandar, tempat menunggu, tempat naik atau turunnya penumpang serta tempat bongkar muat barang (UU RI UU RI No. 17, 2008).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi kasus untuk membuktikan pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan pengguna jasa. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah seluruh penumpang di terminal GSN pada tahun 2024 yang jika dirata-rata harian sebanyak 4.593 orang. Sampel pada penelitian ini berdasarkan rumus slovin adalah sebesar 100 orang. Data dikumpulkan melalui tanggapan pengguna jasa dengan media kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mengukur tanggapan responden. Skala linkert yaitu suatu skala yang mengukur tanggapan responden dengan memberikan nilai berjenjang atau skala (Sugiyono, 2020). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan studi literatur dari berbagai sumber, termasuk peraturan perundang-undangan, laporan resmi pemerintah, serta penelitian terdahulu yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan berbagai rakaian uji, seperti prasayarat anatara lain uji validitas dan uji reabilitas. Setelah kuesioner lolos pada uji prasayarat, penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas guna memberikan kepastian ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten pada persamaan regresi yang didapatkan (Handayani, 2020). Selanjutnya pada penelitian ini untuk membuktikan hipotesis menggunakan analisis

regresi linear berganda, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji regresi parsial (uji t), dan uji regresi simultan (uji f). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan terkait kepuasan pelayanan publik dan sebagai referensi studi sejenis di masa yang akan datang.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

##### Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya dari kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2020). Uji validitas ini termasuk pada uji prasyarat sebelum kuesioner disebarakan ke lebih banyak responden. Peneliti menggunakan 30 responden untuk menguji validitas pernyataan pada kuesioner. Pengujian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan membandingkan nilai pearson dengan r tabel yaitu 0,36. Jika nilai pearson diatas 0,36 maka item tersebut dianggap valid untuk penelitian ini. Uji validitas dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Uji validitas

Varia bel	Item Pertany aan	Nilai Pears on	Nilai r Tab el	Keteran gan	Varia bel	Item Pertany aan	Nilai Pears on	Nilai r Tab el	Keteran gan
x1	i_1	0,845	0,36	Valid	x3	i_1	0,888	0,36	Valid
	i_2	0,873		Valid		i_2	0,837		Valid
	i_3	0,496		Valid		i_3	0,903		Valid
	i_4	0,851		Valid		i_4	0,912		Valid
	i_5	0,826		Valid		i_5	0,867		Valid
	i_6	0,865		Valid		i_6	0,892		Valid
	i_7	0,674		Valid		i_7	0,794		Valid
x2	i_1	0,830	0,36	Valid	x4	i_1	0,856	0,36	Valid
	i_2	0,898		Valid		i_2	0,860		Valid
	i_3	0,816		Valid		i_3	0,880		Valid
	i_4	0,849		Valid		i_4	0,939		Valid
	i_5	0,764		Valid		i_5	0,939		Valid
	i_6	0,393		Valid		i_6	0,794		Valid
	i_7	0,650		Valid		i_7	0,829		Valid
	i_8	0,869		Valid					
	i_9	0,857		Valid					
Y	i_1	0,826	0,36	Valid					
	i_2	0,694		Valid					
	i_3	0,816		Valid					
	i_4	0,787		Valid					
	i_5	0,743		Valid					

Varia bel	Item Pertany aan	Nilai Pears on	Nilai r Tab el	Keteran gan	Varia bel	Item Pertany aan	Nilai Pears on	Nilai r Tab el	Keteran gan
	i_6	0,760		Valid					
	i_7	0,722		Valid					

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil seluruh variabel mendapatkan nilai pearson diatas r tabel 0,36 sehingga semua item pernyataan dalam kuesioner tersebut dianggap valid untuk penelitian ini. Setiap item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian ini. Setelah item pernyataan dianggap valid, selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas untuk membuktikan tingkat kepercayaan yang baik.

### Uji reabilitas

Uji reabilitas dalam penelitian ditujukan untuk mendapatkan reabilitas dari data penelitian yang bersumber dari kuisoner yang telah diisi oleh responden. Suatu data dianggap Reliabel apabila mendapatkan nilai Cronbach alfa diatas 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Uji reliabilitas

Variabel	Nilai Minimal	Nilai Croanbach Alfa	Keterangan
Keselamatan (X1)	0,60	0,788	Reliabel
Kenyamanan (X2)	0,60	0,782	Reliabel
Kemudahan (X3)	0,60	0,803	Reliabel
Kesetaraan (X4)	0,60	0,802	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,60	0,787	Reliabel

Hasil uji realibilitas Tabel 2 di atas membuktikan seluruh variabel fasilitas (X) dan kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai *Cronbach's apha* > 0,6 yang mana menandakan bahwa pernyataan tiap variabel penelitian memiliki tingkat reliabel atau kepercayaan yang baik. Sehingga instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap *reliable* dalam mengukur kualitas fasilitas terminal penumpang. Setelah didapatkan hasil yang valid dan reliabel, suatu data harus dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

### Uji normalitas

Uji normalitas ditujukan untuk menguji model regresi agar variabel residual memiliki distribusi normal (Sugiyono, 2020). Suatu data dianggap normal apabila mendapatkan nilai Asymp Sig kolmogrov smirnov diatas taraf nyata 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.53776253
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.078
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098 <sup>c</sup>

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,98. Nilai ini tentunya lebih besar dari 0,05 sehingga data residual pada kuesioner terdistribusi dengan normal.

**Uji linearitas**

Uji linearitas digunakan untuk mengatuhui hubungan linear anatar variabel bebas dan variabel terikat dengan nilai *Deviation from linearity* lebih besar dari 0,05. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Uji linearitas

Variabel	Nilai Minimal	Nilai <i>Deviation from linearity</i>	Keterangan
Keselamatan (X1)	0,05	0,072	Linier
Kenyamanan (X2)	0,05	0,061	Linier
Kemudahan (X3)	0,05	0,074	Linier
Kesetaraan (X4)	0,05	0,858	Linier

Hasil uji linearitas pada tabel 4 menunjukkan semua variabel memiliki nilai *Deviation from linearity* diatas 0,05, sehingga variabel bebas (X) memilki hubungan linear dengan variabel terikat (Y).

**Uji multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dengan nilai VIF <10.00. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5.** Uji multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.681	1.428		-.477	.635		
	X01	.067	.038	.204	1.755	.083	.710	1.408
	X02	.025	.050	.064	.496	.621	.582	1.718



X03	-.013	.054	-.031	-.239	.812	.587	1.704
X04	.056	.054	.125	1.046	.298	.674	1.484

Hasil uji multikolinearitas yang disajikan di tabel 5 menyajikan antar variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Hal ini menandakan bahwa antar variabel bebas pada model regresi tidak memiliki hubungan linear.

### Uji heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui varian data residual yang berbeda antar satu observasi ke observasi lain sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas maka dilakukan uji heteroskedastisitas dengan nilai signifikansi (Sig.) >0,05. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6.** Uji heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.681	1.428		-.477	.635
	X01	.067	.038	.204	1.755	.083
	X02	.025	.050	.064	.496	.621
	X03	-.013	.054	-.031	-.239	.812
	X04	.056	.054	.125	1.046	.298

Berdasarkan tabel 6, setiap variabel memiliki nilai Sig. diatas 0,05. Hal ini mengartikan varian data residua tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

### Uji koefisien regresi

Uji koefisien regresi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui adanya hubungan dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat Kepuasan Penumpang. Berikut hasil uji koefisien regresi ( $R^2$ ).

**Tabel 7.** Uji koefisien regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 <sup>a</sup>	.391	.365	3.61147

Berdasarkan hasil di tabel 7 diketahui bahwa nilai  $R^2$  yang didapat adalah sebesar 0,391. Dari nilai  $r^2$  diatas yang berarti variabel bebas dalam penelitian mampu menjelaskan adanya hubungan sebesar 39,1 % terhadap variabel terikat Kepuasan Penumpang. Sisanya sebesar 60,9 % dijelaskan oleh variabel-variabel diluar penelitian. Untuk data survei yang bersifat *cross section* maka  $r^2$  yang bernilai 0,2 hingga 0,3 dapat dikatakan cukup baik (Sahid Raharjo, 2019).

### Uji regresi parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat Kepuasan Penumpang. Apabila nilai Sig uji t dibawah taraf nyata 0,05 maka dapat dinyatakan seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Penumpang. Berikut hasil uji t

**Tabel 8.** Uji regresi parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.891	2.288		3.886	.000
	X01	.122	.061	.190	1.999	.048
	X02	.036	.080	.047	.446	.657
	X03	.183	.086	.222	2.122	.036
	X04	.313	.086	.354	3.632	.000

Dari tabel 8 terlihat nilai Sig uji t untuk variabel X1 mendapatkan nilai 0,048 nilai tersebut dibawah taraf nyata 0,05, nilai Sig uji t untuk variabel X2 mendapatkan nilai 0,657 nilai tersebut diatas taraf nyata 0,05, variabel X3 mendapatkan nilai 0,036 nilai tersebut dibawah taraf nyata 0,05, variabel X4 mendapatkan nilai 0,00 nilai tersebut dibawah taraf nyata 0,05.

### Uji regresi simultan

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan langsung dari variabel bebas Kualitas layanan terhadap variabel terikat Kepuasan Penumpang. Apabila nilai Sig uji F dibawah taraf nyata 0,05 maka dapat dinyatakan seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Penumpang. Berikut hasil uji F.

**Tabel 9.** Uji regresi simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	793.939	4	198.485	15.218	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1239.061	95	13.043		
	Total	2033.000	99			

Dari tabel diatas terlihat nilai Sig uji F mendapatkan nilai 0,00 nilai tersebut dibawah taraf nyata 0,05 sehingga variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

### Persamaan regresi

Persamaan regresi merupakan formula yang menunjukkan hubungan keterkaitan antar variabel dalam membentuk nilai variabel terikat. Berikut persamaan regresi dalam

penelitian ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 8.891 + 0.122 + 0.036 + 0.183 + 0.313 + e$$

Nilai konstanta yang didapatkan adalah 8.891 yang berarti jika variabel-variabel bebas dianggap konstan maka nilai yang didapatkan variabel terikat adalah 8.891.

### **Pembahasan**

Pengaruh variabel aspek keselamatan terhadap kepuasan penumpang sesuai dengan yang tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan laut pada penelitian ini menunjukkan nilai uji t yaitu dibawah 0,05 membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan aspek keselamatan secara parsial terhadap variabel kepuasan penumpang. Pada fungsi regresi nilai koefisien beta fasilitas keselamatan mendapatkan nilai sebesar 0.122 yang dapat diartikan fasilitas keselamatan akan meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 12,2% Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafri et al., 2023).

Hasil penelitian pada variabel kenyamanan dengan nilai uji t yaitu diatas 0,05 ternyata menunjukkan aspek ini tidak signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang Terminal Gapura Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak. Pada fungsi regresi nilai koefisien beta fasilitas keselamatan mendapatkan nilai sebesar 0.036 yang dapat diartikan bahwa setiap kenaikan satu output pada fasilitas keselamatan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 3,6% dan begitupun sebaliknya jika Fasilitas Keselamatan menurun satu output akan menurunkan tingkat Kepuasan Penumpang sebesar 0.036 atau 3,6%. Temuan ini selaras dengan penelitian (Leonardo, 2020) dimana salah satu variabel dalam penelitiannya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil penelitian pada aspek kemudahan dengan nilai uji t yaitu dibawah 0,05 yang mengartikan terdapat pengaruh signifikan dari aspek kemudahan secara parsial terhadap variabel kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang dapat meningkat maupun menurun searah dengan fasilitas kemudahan yang disediakan oleh pengelola terminal. Pada fungsi regresi nilai koefisien beta fasilitas kemudahan mendapatkan nilai sebesar 0.250 yang dapat diartikan bahwa setiap kenaikan satu output pada fasilitas kemudahan akan meningkatkan kepuasan penumpang 25%. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafri et al., 2023) dan (Almaliki et al., 2024) tentang fasilitas pada aspek kemudahan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Hasil penelitian pada aspek kesetaraan dengan nilai uji t yaitu dibawah 0,05 membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari aspek kesetaraan secara parsial

terhadap variabel kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang dapat meningkat maupun menurun searah dengan fasilitas kesetaraan yang disediakan oleh pengelola terminal. Pada fungsi regresi nilai koefisien beta fasilitas kesetaraan mendapatkan nilai sebesar 0.313 yang dapat diartikan bahwa setiap kenaikan satu output pada fasilitas kemudahan akan meningkatkan kepuasan penumpang 31,3%. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafri et al., 2023) dan (Dormawaty et al., 2020) tentang aspek kesetaraan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa Kepuasan Penumpang dipengaruhi oleh Fasilitas layanan terminal yang meliputi aspek; Keselematan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan yang terbukti melalui Nilai p-vale atau signifikansi sebesar 0,000 dibawah taraf nyata 0,05.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian ini aspek fasilitas terminal penumpang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Pengujian secara parsial membuktikan aspek keselamatan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa sebesar 12,2%, aspek kemudahan mempengaruhi sebesar, 25%, dan kesetaraan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa sebesar 31,3%. Namun pada aspek fasilitas kenyamanan mendapatkan nilai uji t sehingga pengaruhnya tidak signifikan hanya 3,6% pada kepuasan pengguna jasa. Pada hasil uji secara simultan, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa Kepuasan Penumpang dipengaruhi oleh Fasilitas layanan terminal yang meliputi aspek; Keselematan, Kenyamanan, Kemudahan dan Kesetaraan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian berikut saran yang diajukan oleh penulis:  
Saran Untuk Pengelola

Saran dari penulis untuk pengelola sesuai dengan PM 119 Tahun 2015 agar beberapa fasilitas dapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penemuan di lapangan beberapa fasilitas seperti jalur pemandu tunanetra yang rusak sehingga perlu perbaikan. Selain itu jalur evakuasi ada yang berlubang sehingga perlu ditambal agar memberikan keselamatan bagi siapapun saat terjadi peristiwa bencana alam atau kedaruratan. Selain itu terdapat alat untuk naik atau turun penumpang menggunakan *gangway* atau jembatan naik turun kapal

yang tidak ada penutup sehingga saat hujan akan licin dan dapat membahayakan penumpang. Dari hal tersebut, pengelola perlu memastikan tingkat kualitas layanan terjaga atau bahkan meningkat sebaik mungkin agar penumpang tetap puas dengan layanan fasilitas yang tersedia, baik melalui perawatan berkala dan adanya survey harapan penumpang secara berkelanjutan agar pengelola dapat mengetahui harapan penumpang terkait fasilitas terminal.

#### Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Variabel dalam penelitian ini hanya terbatas pada empat dari enam aspek fasilitas standar pelayanan angkutan laut di terminal penumpang. Tidak menutup kemungkinan faktor atau variabel lain mungkin saja memiliki pengaruh terhadap suatu kepuasan penumpang seperti ketersediaan kapal maupun rute yang dilayani. sehingga perlu dipertimbangkan untuk memasukkan variabel-variabel tersebut dalam penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Selain itu penggunaan jumlah sampel yang lebih besar dapat menjelaskan penelitian yang lebih representative.

#### DAFTAR REFERENSI

- Almaliki, M. F., Ode, L., Nurrakhmad, M., & Putra, A. A. (2024). *Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. 4(4), 2147–2158.
- Amrullah, R. A., & Maryati, A. (n.d.). *Pelabuhan dan Serba-serbinya (Bisnis, Jasa & Fasilitas)*. PIP Semarang. <https://books.google.co.id/books?id=sialEAAAQBAJ>
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (2018). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Industrial Engineering Online*, 6.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. *Prosiding Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan*, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2i1.125>
- Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Wustari, L. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A. *Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Wustari, L. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran A*. 3(3), 1501–1512., 3(3), 1501–1512.
- Handayani. (2020). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Dana Alokasi Umum, Dana Alokasi Khusus Terhadap Belanja Modal. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253. <http://repository.stei.ac.id/9479/>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal*

*Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>

- KSLN, K. B. H. D. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut* (p. 5).
- Leonardo, F. (2020). ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9. <http://repository.stei.ac.id/1528/>
- Nofandi, F., Khaqiqi, A. S., & Pratama, R. A. (2023). Analysis of Intermodal Freight Transport Efficiency: Study of the Java-Sumatra Route. *International Journal of Marine Engineering Innovation and Research*, 8(4), 703–710. <https://doi.org/10.12962/j25481479.v8i4.19323>
- Nugraha, E. D., Ayu, I., Putri, J., & Gupron, A. K. (2024). *Pengaruh Kualitas E-Ticketing terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Cabang Ketapang Banyuwangi Politeknik Pelayaran Surabaya , Indonesia dalam rangka merubah culture pengguna jasa penyeberangan untuk melakukan reservasi dan*. 3(3).
- Peraturan Menteri Perhubungan No 23 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada Pelabuhan yang Diusahakan Secara Komersil, (2015).
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61. <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Sahid Raharjo. (2019). Makna Koefisien Determinasi (R Square) dalam Analisis Regresi Linear Berganda - SPSS Indonesia. In 2019 (pp. 2–5). SPSS INDONESIA. <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung. *Ezenza Journal*, 2(2), 168–182.
- Triningsih, N., Farliany Hidayat, A., Panggih Yudianto, L., Fadzry, N. H., Sahara, S., Negeri, U., & Abstract, J. (2023). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 281–286.
- UU RI UU RI No. 17. (2008). Undang-undang Republik Indonesia Noomor 17 Tahin 2008 Tentang Pelayaran. In *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang P E L a Y a R a N* (pp. 1–205).
- Yazid, I., Div, ), Udara, M. T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2022). *Analisis Di, Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Praya, Bandar Udara Internasional Lombok*. <https://doi.org/2962-6625>.