# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN ROLL ON ROLL OFF (RORO) AIR PUTIH - SUNGAI SELARI PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS

## TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**




**OLEH :**

**NAMA** : **NADIA ANGRAINI**

**NOMOR MAHASISWA** : **187122058**

**BIDANG KAJIAN UTAMA** : **ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN ROLL ON ROLL OFF (RORO) AIR PUTIH - SUNGAI SELARI PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS

TESIS

Oleh

**NADIA ANGRAINI**

**NPM : 187122058**

**TIM PENGUJI**

| Ketua | Sekretaris |
|---|---|
| **Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si** | **Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si** |
| Anggota I | Anggota II |
| **Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A** | **Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si** |

Megetahui
Direktur Program Pascsarjana
Pascasarjana Universitas Islam Riau

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN ROLL ON ROLL OFF (RORO) AIR PUTIH - SUNGAI SELARI PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS

**TESIS**

**NAMA** : **NADIA ANGRAINI**

**NPM** : **187122058**

**Program Studi** : **Ilmu Administrasi Bisnis**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I
Pekanbaru, _____

**Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si**

Pembimbing II
Pekanbaru, 31-07-2021

**Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si**

Megetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Pascasarjana Universitas Islam Riau

**Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi yang bertanda tangan dibawah ini :

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Nadia Angraini |
| NPM | : | 187122058 |
| Jurusan | : | Ilmu Administrasi |
| Program Studi | : | Administrasi Bisnis |
| Jenjang Pendidikan | : | Strata Dua (S2) |
| Judul Penelitian | : | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off (Roro) Air Putih - Sungai Selari PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis. |

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah dan keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tenpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, ….Juli 2022
Pembuat Pernyataan




**Nadia Angraini**



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# PROGRAM PASCASARJANA
# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 140/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

| | |
|---|---|
| Nama | : **NADIA ANGRAINI** |
| NPM | : **187122058** |
| Program Studi | : **Ilmu Administrasi** |

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 10 Juli 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi

**Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.**

Pekanbaru, 10 Juli 2021
Staf Pemeriksa

**Indrian Syafitri, S.AP., M.Si.**

Lampiran :
- Turnitin Originality Report
- Arsip *Syafitri_ind05*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

turnitin **Turnitin Originality Report**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN ROLL ON ROLL OFF (RORO) AIR PUTIH - SUNGAI SELARI PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS by Nadia Angraini Nadia Angraini

From Prodi. Ilmu Administrasi (TESIS PASCASARJANA UIR)

| Similarity Index | Similarity by Source | |
|---|---|---|
| 28% | Internet Sources: | 29% |
| | Publications: | 6% |
| | Student Papers: | 10% |

Processed on 10-Jul-2021 13:27 WIB
ID: 1617804406
Word Count: 22734

**sources:**

1 2% match ()
MUHAMMAD FARIS FATHUROHMAN, 143040123, Sali Alas Majapahit, DS, ASEP SOMANTRI, DS. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BIJI KOPI(STUDI KASUS: SIKI COFFEE)", 2019

2 2% match (Internet from 06-Jun-2020)
https://pt.scribd.com/document/371483066/PM-104-TAHUN-2017-FIX-ttg-Penyenlenggaraan-Angkutan-Penyeberangan

3 2% match (Internet from 02-Jul-2020)
https://media.neliti.com/media/publications/314686-pengaruh-sistem-pengendalian-internal-da-417b5b91.pdf

4 2% match (Internet from 12-Sep-2017)
http://etheses.uin-malang.ac.id/2768/1/10510090.pdf

5 1% match ()
Gusrizaldi, Rogi, Komalasari, Eka. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PENJUALAN DI INDRAKO SWALAYAN TELUK KUANTAN", VALUTA, 2016

6 1% match ()
Pratiwi, Sintia Dewi, Suriani, Lilis. "STRATEGI PEMASARAN PRODUK RANGKA ATAP BAJA RINGAN PADA PT. HARI REZEKI KITA SEMUA PEKANBARU", VALUTA, 2017

7 1% match ()
Sari, Ithika, H, Arief Rifa'i. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI VOLUME PENJUALAN SEPEDA MOTOR YAMAHA JUPITER Z PADA PT. ALFA SCORPII PEKANBARU", VALUTA, 2015

8 1% match (Internet from 10-Sep-2015)
http://eprints.undip.ac.id/26417/1/skripsi_.pdf

9 1% match (Internet from 13-Mar-2016)
http://eprints.undip.ac.id/35815/1/PRATAMA.pdf

10 1% match (Internet from 10-Aug-2019)
http://eprints.undip.ac.id/61733/2/BAB_I.pdf

11 1% match (Internet from 28-Jul-2015)
http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1048/Tamara%20_Skripsi_.pdf?sequence=1

12 1% match ()
RIRIN TIYANI, DWINTHA. "Analisis Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Mobil Daihatsu Pada PT. Jujur Jaya Sakti Makassar", 2012

13 1% match (Internet from 25-Oct-2017)
http://repository.unpas.ac.id/31447/6/9.%20BAB%20II.docx

14 1% match (Internet from 18-Nov-2020)
https://docobook.com/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan.html

15 1% match (Internet from 30-May-2016)
http://digilib.uir.ac.id/dmdocuments/mgt.raja%20salomo.pdf

16 1% match (Internet from 29-Nov-2015)
http://e-journal.uajy.ac.id/1571/3/2EM16177.pdf

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**
NOMOR : 328/KPTS/PPs-UIR/2021
**TENTANG**
**PERUBAHAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA**
**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang :

1. Bahwa dikarenakan adanya kendala secara teknis dalam proses bimbingan Penulisan Tesis, Maka perlu dilakukan pergantian pembimbing penullisan tesis.
2. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS-UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Mengingat :

1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan PresidenRepublik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. SuratPermohonan Perubahan Judul**Sdr/i Nadia Angraini** tanggal 24 Mei 2021
10. Mencabut Surat Keputusan Nomor : 409/KPTS/PPs-UIR/2020 Tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan :

1. Menunjuk :

| No | Nama Dosen Pembimbing Baru | Jabatan Fungsional | Bertugas Sebagai |
|---|---|---|---|
| 1 | Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si | Lektor | Pembimbing I |
| 2 | Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M. Si | Lektor | Pembimbing II |

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **NADIA ANGRAINI**
N P M : **187122058**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN ROLL ON ROLL OFF (RORO) AIR PUTIH - SUNGAI SELARI PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS.**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 28 Mei 2021
Direktur,

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum**
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :
1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN ROLL ON ROLL OFF (RORO) AIR PUTIH - SUNGAI SELARI PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS

## ABSTRAK

**NADIA ANGRAINI**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasasan penguuna jasa kapal. indikator penilaian yang digunakan meliputi wujud fisik *(Tangibles)*, daya tanggap *(Responsiveness)*, Kehandalan *(Reliability)* ,Jaminan *(Assurance)* dan Kepedulian *(Empaty)*. Penelitian ini berlokasi di PT. Jembatan Nusantara yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih – Sungai Selari Kabupaten Bengkalis. Jenis data dari penelitian ini adalah kuantitatif dan sumber data berasal dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengguna jasa kapal penyeberangan (RORO) Air Putih-Sungai Selari. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data berupa kuesioner yang disebarkan ke 2 KMP yang beroperasi milik PT. Jembatan Nusantara dan pengambilan sampel menggunakan teknik *incindental sampling* penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insindental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel. sampel pada penelitian ini 200 responden. Penguji menggunakan alat bantuan statistic, SPSS V.22.00 teknik analisa yang dipergunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi liniear sederhana, uji t, koefesien korelasi dan koefesien determinasi Hasil dari penelitian ini dengan pengujian koefisien korelasi sebesar 89.9%, koefesien determinasi 79.4% dan hasil uji t dengan signifikansi <0.05 maka secarakeseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).

**Kata Kunci:** ***Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penggguna Jasa, KMP, PT.***

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE ROLL ON ROLL OFF (RORO) SERVICES OF AIR PUTIH - SUNGAI SELARI***
***PT. JEMBATAN NUSANTARA CABANG MUDA BENGKALIS***

## *ABSTRACT*

**NADIA ANGRAINI**

*This research was conducted to determine the effect of service quality on the satisfaction of ship service users. The assessment indicators used include Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy. This research is located at PT. The Nusantara Bridge is located at the Air Putih - Selari River Crossing Port, Bengkalis Regency. The type of data from this research is quantitative and the data source comes from primary data, namely data obtained directly from the object of research. The population in this study were all users of the Air Putih-Sungai Selari ferry service (RORO). The data collection used in this research is data in the form of a questionnaire distributed to 2 KMPs operating owned by PT. Bridges of the Archipelago and sampling using incidental sampling technique, the determination of the sample based on chance, ie anyone who coincidentally / incidentally meets the researcher can be used as a sample. The sample in this study was 200 respondents. The examiner uses statistical aids, SPSS V.22.00. The analytical technique used is validity test, reliability test, simple linear regression test, t test, correlation coefficient and coefficient of determination. and the results of the t-test with a significance of <0.05, overall it can be concluded that there is an effect of service quality (X) on service user satisfaction (Y).*

***Keywords:Service Quality, Service User Satisfaction, KMP, PT.***

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, kepada_Nya kami memuji dan meminta pertolongan. Kepada_Nya kami berlindung dari tiap kejahatan yang bersemayam dalam diri dan keburukan amal perbuatan kami. Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat_Nya berupa kesehatan, kekuatan, kesabaran, kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Proposal thesis ini dengan baik. Sholawat serta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Proposal thesis ini berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan Roll On Roll Off (Roro) Air Putih - Sungai Selari Pt. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis**" penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Thesis ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan dalam penulisan Proposal Thesis ini.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Proposal Thesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Direktur Pasca sarjana Universitas Islam Riau, Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum yang relah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada pasca sarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si yang juga turut bersabar mengarahkan penulis dan membimbing penulis untuk menyelesaikan Proposal Thesis dan yang paling utama sebagai



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

motivator yang selalu mengingatkan untuk menyelesaikan masa studi tepat waktu.

4. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Bapak Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan Proposal Thesis ini berlangsung.
5. Alm. Dr. H. Abdul Aziz, S. Sos., M.Si selaku mantan Pembimbing kedua saya. Semoga Bapak Alm. Dr. H. Abdul Aziz, S. Sos., M.Si di tempatkan diantara orang orang yang beriman.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Thesis ini.
7. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyesesaian Proposal Thesis ini.
8. Seluruh Staf, Karyawan/karyawati PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis yang telah membantu penulis dalam memberikan data-data dan informasi untuk keperluan penelitian ini.
9. Khususnya untuk orang tua tercinta yakni Ayahanda Budiman dan Ibunda Sunarti yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dan membantu penulis dalam segi materil dan moril maupun doa-doanya sehingga penulis dapat kemudahan dalam menyelesaikan penulisan Proposal Thesis ini.
10. Buat Kakekku Usman Siregar yang selalu memotivasi agar menyelesaikan Studi tepat Waktu.
11. Buat Bibikku Winarni, A.Md., S.ST yang telah meluangkan waktu dan fikirannya dan membantu penulis menyelesaikan penulisan Proposal Thesis ini.



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

12. Buat seluruh keluarga yang telah banyak memberikan bantuan baik motivasi maupun memberikan materil kepada penulis bisa menyelesaikan studi ini.
13. Buat rekan-rekan seperjuangan, terutama Ilmu Administrasi angkatan 2018 tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih dukungannya yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi penulisan Proposal Thesis ini.
14. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Proposal Thesis ini yang tak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih semuanya.

Akhirnya penulis berharap semoga bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan Allah SWT, dan Penulisan Proposal Thesis ini dapat memberikan suatu manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembaca.

Pekanbaru, 12 April 2021

Penulis

Nadia Angraini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR ISI

**Halaman**

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN ..... ii**

**LEMBAR PERNYATAAN ..... iv**

**ABSTRAK .....v**

***ABSTRAC* ..... vi**

**KATA PENGANTAR ..... vii**

**DAFTAR ISI.....x**

**DAFTAR TABEL ..... xiii**

**DAFTAR GAMBAR.....xv**

**DFTAR LAMPIRAN..... xvi**

**BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....1

1.2. Perumusan Masalah.....37

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....37

**BAB II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Studi Pustaka .....39

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....83

2.3 Kerangka Fikir .....86

2.4 Hipotesis .....86

2.5 Konsep Operasional dan Operasional Variabel .....91



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.6 Konsep Pengukuran .....94

**BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....98

3.2 Lokasi Penelitian .....98

3.3 Populasi dan Sampel.....99

3.3.1 Populasi .....101

3.3.2 Sampel .....102

3.4 Sumber Data .....102

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....103

3.6 Analisis Data .....104

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....106

**BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Jembatan Nusantara.....107

4.2 Tujuan PT. Jembatan Nusantara .....107

4.3 Visi dan Misi PT. Jembatan Nusantara .....108

4.4 Struktur Organisasi PT. Jembatan Nusantara .....108

**BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Responden.....110

5.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....123

5.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) .....115

5.4 Uji Kualitas Data .....123

5.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Sederhana .....140

5.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....142

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.7 Hasil Pengujian Koefesien Determinasi .....145

**BAB VI. PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....149

6.2 Saran .....150

**DAFTAR PUSTAKA.....151**

**LAMPIRAN**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR TABEL

**Halaman**

Tabel 1.1 Daftar Harga Tiket di Pelabuhan Penyebrangan Lintas Air Putih- Sungai Selari .....8

Tabel 1.2 Daftar Nama Perusahaan Yang Beroperasi Di Penyebrangan Air Putih Sungai Selari.....16

Tabel 1.3 Perbandingan fasilitas setiap kapal yang beroperasi oleh PT. Jembatan Nusantara .....21

Tabel 1.4 Persamaan Fasilitas kapal yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara .....22

Tabel 1.5 Daftar Alat keselamatan yang ada di dalam kalap fery yang dioperasikan oleh PT Jembatan Nusantara .....25

Tabel 1.6 Daftar Pengguna Jasa.....34

Tabel 2.1 Jurnal Penelitian terdahulu tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....83

Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel .....91

Tabel 2.3 Rentan Skala .....97

Tabel 3.1 Jumlah Populasi & Sampel .....99

Tabel 3.2Jadwal Kegiatan Penelitian .....106

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan umur .....111

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....111

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....112

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....113



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kapal yang Sedang Beroperasi ..... 114
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Wujud Fisik .....115
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap ..... .. 117
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kehandalan .....119
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan ..... 120
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepedulian ..... 122
Tabel 5.11 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) ..... 124
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Terpenuhinya Harapan Konsumen..... 126
Tabel 5.13Tanggapan Responden Terhadap Indikator Perasaan Puas Menggunakan Jasa ..... 129
Tabel 5.14Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepuasan Terhadap Fasilitas..... 132
Tabel 5.15 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) ..... 135
Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) ..... 138
Tabel 5.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) ..... 138
Tabel 5.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) ..... 139
Tabel 5.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) ..... 140
Tabel 5.20 Hasil Pengujian Analisis Regresi Sederhana ..... 141
Tabel 5.21 Hasil Pengujian Hipotesis ..... 143
Tabel 5.22 Hasil Pengujian Koefesien Determina ($R^2$) ..... 146

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# DAFTAR GAMBAR

**Halaman**

Gambar 1.1. Kapal Fery KMP. Swarna Putri .....18

Gambar 1.2. Kapal Fery KMP. Persada Nusantara .....19

Gambar 2.1. Konsep kepuasan Pelanggan.....66

Gambar 2.2. Kerangka Pikir .....79

Gambar 4.1. Strukutur Organisasi .....109

Gambar 4.2. Strukutur Jabatan Kapal.....109

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# DAFTAR LAMPIRAN

**Gambar** **Halaman**


1. Lampiran Kuisioner Penelitian…….. 153
2. Rekapitulasi Jawaban Responden……. 161
3. Output Validitas kualitas pelayanan (X)……... 173
4. Output Validitas Kepuasan Konsumen (Y)……. 180
5. Output Reabilitas Kualitas Pelayanan (X)…….. 182
6. Output Reabiliti Kepuasan Konsumen (Y)…….. 183
7. Hasil Regresi Linear Sederhana…… 184
8. Titik Presentasi Distribusi…… 186
9. Koefisien Korelasi Sederhana…….. 195
10. SK Direktur Program Pascasarjana UIR No. 408/KPTS/PPs-UIR/2020 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing.....196
11. Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Provinsi Riau No. 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/34948 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Tesis .....197
12. Surat Izin Pelaksanaan Penelitian dari Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis No. 072/DISHUB/XI/2020/393 Tentang Izin Pelaksanaan Risat/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Tesis .....198
13. Surat Rekomendasi Penelitian dari Pascasarjana Universitas Islam Riau No. 587/E-UIR/27-PPS/2021 tentang Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Untuk Bahan Tesis .....199
14. Surat Izin Penelitian dari Perusahaan PT. Jembatan Nusantara 1.00099/SW31/BM06/SPTR/JN/III/21 tentang Izin Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Tesis.....200
15. Surat Keterangan Keterangan Literatur Review .....201
16. Surat Izin Operasional Kapal KMP. Persada Nusantara.....202
17. Surat Izin Operasional Kapal KMP. Swarna Putri.....206
18. SOP Unit Pelaksanaan Teknis Penyebrangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis .....207




Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau,Indonesia. Wilayahnya mencangkup daratan bagian timur pulau Sumatra dan bagian wilayah kepulauan, dengan luas adalah 7.793,93 $km^2$. Ibukota kabupaten ini berada di Bengkalis tepatnya berada di Pulau Bengkalis yang terpisah dari pulau Sumatra. Karna pulau Bengkalis ini terpisah dari pulau Sumatra dengan demikian ketika ingin ke pulau bengkalis kita harus menggunakan alat transfortasi penyeberangan laut yang membantu kita sampai ke pulau tersebut. Di pulau bengkalis banyak terdapat pelabuhan yang menghubungkan bengkalis ke suatu daerah, salah satunya Pelabuhan Penyeberangan Air Putih – Sungai selari yang menggunaa kapal Roll On Roll Off (RORO).

Angkutan kapal RORO penyeberangan Air Putih – Sungai Selari Bengkalis merupakan salah satu angkutan penyeberangan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang mengangkut penumpang, kendaraan, beserta muatannya, untuk menghubungkan jaringan jalan antara pulau Bengkalis dengan pesisir pulau sumatra yang dipisahkan oleh perairan Selat Bengkalis. Angkutan Penyeberangan Air Putih - Sungai Selari tidak hanya satu-satunya yang berada di Indonesia, tetapi lebih banyak lagi di bagian bagian lain kawasan lautan indonesia yang menggunakan Angkutan Penyeberangan sebagai akses penghubung antar satu daerah ke daerah Indonesia yang lainnya.



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam menanggapi kebutuhan transfortasi Penyeberangan, kualitas pelayanan menjadi dasar yang dapat mempengaruhi kepuasan Pengguna jasa penyeberangan teresebut, untuk itu pihak yang penyedia jasa transfortasi harus memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna jasa penyeberangan. Ditambah lagi dengan kondisi Pulau Bengkalis yang dapat kita ketahui terpisah dengan pulau Sumatra, Pelabuhan Penyeberangan Lintas Air Putih-Sungai Selari termasuk Pelabuhan inti yang sangat di butuhkan oleh masyarakat pulau bengkalis dengan begitu besar harapan untuk para masyarakat bengkalis mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah maupun pihak perusahaan sehingga masyarakat merasakan kepuasan tersendiri di saat menggunakan jasa penyeberangan tersebut.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dikutip oleh Lupiyoadi (2001) dapat didefinisikan yaitu: “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”.

Harapan Konsumen khususnya masyarakat kabupaten bengkalis yaitu mendapatkan kualitas pelayanan senyaman dan se-aman mungkin. Sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan pemerintah. Dengan begitu harapan konsumen untuk para perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah, saat menjalankan bisnis kapal penyeberangan pelayanan publik berbasis bisnis sebisa mungkin di harapkan sesuai dengan peraturan pemerintah yang seharusnya berlaku.

Dari Dinas Kabupaten Bengkalis, Standart ketentuan Pelayanan yang harus ada di dalam angkutan penyeberangan menggunakan peraturan Menteri

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perhubungan No. 104 Tahun 107. Di dalam peraturan Menteri Perhubungan tersebut menjelaskan pada Pasal 9 bahwa :

1. Pelayanan Angkutan memenuhi persyaratan :
    a. Dilakukan hanya oleh badan usaha angkutan penyeberangan.
    b. Dilayani lintas penyeberangan yang ditetapkan.
    c. Dilayani oleh kapal motor penyeberangan (KMP). Dan
    d. Dioperasikan sesuai dengan system dan prosedur pelayanan dengan jadwal tetap dan teratur.

Dan pada pasal 10 juga di jelaskan, setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib :

a. Mematuhi persyaratan teknis kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
b. Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk melayanai angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani.
c. Memiliki dan/atau memperkerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan.
d. Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang atau kendaraan beserta muatannya.
e. Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal. Dan
f. Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dan dalam pasal 11 di jelaskan tentang ketentuan pengoperasian kapal untuk pelayanan angkutan penyeberangan, awak kapal yang bertugas harus :

a. memiliki sertifikat kompetensi
b. memakai pakaian seragam yang dilengkapi dengan identitas perusahaann.
c. Memakai kartu tanda pengenal awak kapal.
d. Tidak mengkonsumsi/menggunakan minuman yang mengandung alcohol, pbat bius, narkotika maupun obat lain yang dapat mempengaruhi pelayanan dan keselamatan pelayaran, dan.
e. Mematuhi waktu kerja, waktu istirahat, dan pergantian awak kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan begitu, sesuai dengan peraturan kementerian yang telah di resmikan mengenai standart pelayanan yang ada. Diharapkan perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah bisa mengupayakan pelayanan sesuai dengan ketentuan di pasal 9, 10 dan 11 di dalam peraturan menteri perhubungan No. 104 Tahun 2017 demi mengupayakan kepuasan pengguna jasa yang maksimal.

Walaupun sudah Mengupayakan kepuasan yang maksimal, pengguna jasa khususnya masyarat bengkalis, pelabuhan Penyeberangan lintas Air Putih- Sungai selari untuk saat ini belum memberikan pelayanan 24 jam Penyeberangan. Pelabuhan penyeberangan lintas Air Putih-Sungai Selari saat ini hanya memberikan pelayanan selama 18 Jam operasional. Jam Operasional Pelabuhan Penyeberangan Lintas Air Putih-Sungai Selari tersebut beroperasi mulai dari jam 06.30-00.00 malam.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tetapi saat ini sedang dilakukan uji coba yang diupayakan pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk melakukan Operasional kapal selama 24 jam selama 1 bulan ke depan. Uji coba Operasional kapal tersebut di mulai pada tanggal 14 April 2021 yang di terapkan hanya pada hari Jumat & Minggu. Dengan keterbatasan Jam operasional kapal yang ada di pelabuhan Penyeberangan Lintas Air Putih-Sungai selari sebenarnya juga memberikan Efek kepada masyarakat Bengkalis yang berada di pulau bengkalis. Efek yang dirasakan adalah ketika lewat Jam Operasional Kapal, Pulau Bengkalis menjadi daerah yang sulit di jangkau dari pihak luar dan dari daerah luar. Hal tersebut menjadi hambatan juga untuk masyarakat bengkalis yang memiliki kepentingan untuk masuk dan keluar bengkalis di jam 00.00 malam – 06.30 pagi. Hal tersebutlah yang selama ini dirasakan oleh masyarakat Pulau Bengkalis.

Di Pelabuhan Penyeberangan Lintas Air Putih-Sungai Selari pihak Penyedia jasa yang terlibat dalam mengupayakan Kepuasan Pengguna jasa penyeberangan salah satu nya yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Yang kedua yaitu Pihak Perusahaan yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis.

Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk mengupayakan kepuasan Pengguna jasa penyeberangan lintas Air putih-Sungai Selari. Hal tersebut bisa kita lihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan keberangkatan penumpang dan pelayanan keberangkatan kendaraan yang di buat oleh dinas perhubungan kabupaten bengkalis di pelabuhan penyeberangan air putih-sungai selari.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Isi dari SOP Unit pelaksanaan teknis penyeberangan Dinas Perhubungan Bengkalis menjelaskan tentang pelayanan keberangkatan penumpang dan pelayanan keberangkatan kendaraan penumpang. Dasar hukumnya yaitu :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten Bengkalis/Kota.
- Peraturan Mentri Perhubungan Nomor 29 tahun 2016 Tentang Sterilisasi Pelabuhan Penyeberangan.
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Darat SK.2681/AP.005/DRJD/2006 Tentang Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan.
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Perhubungan Darat SK.24/HK.104/DRJD/2010 Tentang Pedoman Teknis Manajemen Lalu Lintas Penyeberangan .

Pelayanan keberangkatan penumpang dan kendaraan, kualifikasi pelaksananya yaitu**:**

- Petugas Operasional Merupakan Petugas dari UPT Penyeberangan Dishub Kabupaten Bengkalis yang diberikan Surat Keputusan (SK) berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Petugas Loket Merupakan petugas dari koperasi karyawan Perhubungan.
- Petugas Pelayaran merupakan Petugas dari Perusahaan Pelayaran.
- Sehat Jasmani dan Rohani Ketika sedang bertugas.
- Mampu Mengendalikan dan Mengoperasikan setiap fasilitas yang
- Disediakan pada wilayah kerjanya masing-masing.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Beseragam Petugas lapangan yang Telah ditentukan.

SOP diatas merupakan salah satu ketentuan yang ada di dalam SOP aslinya. Untuk lebih lengkapnya, SOP Unit Pelaksanaan Teknisi penyeberangan bisa di lihat di lampiran naskah penelitian. Dari ketentuan SOP diatas dapat kita ketahui gambaran SOP Dinas Perhubungan kabupaten bengkalis dalam mengupayakan Pelayanan terbaik untuk para pengguna jasa penyeberangan lintas Air Putih-Sungai Selari.

Selain SOP, juga terdapat Fasilitas Sarana dan Prasarana yang di sediakan oleh pihak Dinas Perhubungan kabupaten bengkalis di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dan pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari untuk para pengguna jasa penyeberangan, fasilitas tersebut yaitu :

**Sarana dan Prasarana di Pelabuhan Penyeberangan :**

1. Loket Tiket
2. Parkir Antar/Jemput
3. Gedung Terminal/Ruang Tunggu
4. Parkir Siap Muatan Kendaraan Roda Dua
5. Kantin
6. Kantor
7. CCTV live di Web (06:00-00:00)
8. Mushola
9. Toilet/Wc
10. Trestle
11. Gangwey/Penjalan Kaki
12. Pos Jembatan Timbang
13. Jembatan Timbang
14. Rumah Moveable Bridge (MB)
15. Dermaga Moveable Bridge (MB)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

16. Jalur Masuk Kendaraan Roda 4
17. Jalur Masuk Kendaraan Roda 6
18. Parkir Siap Muatan Kendaraan Roda 4
19. Parkir Siap Muatan Kendaraan Roda 6
20. Jalur Keluar dari Kapal

Di pelabuhan penyeberangan Air Putih – Sungai Selari juga terdapat 4 Dermaga sandaran untuk kapal. Dimana 4 dermaga tersebut menghubungkan jalur lintas penyeberangan kapal dari Pelabuhan Air putih Menuju Pelabuhan Sungai Selari. 4 dermaga tersebut di dapati yaitu 2 Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Air putih dan 2 lagi berada di pelabuhan penyeberangan Sungai selari.

Dengan Demikian dapat kita ketahui fasilitas apa saja yang terdapat di Pelabuhan penyeberangan baik di pelabuhan Penyeberangan Air Putih maupun Di pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari.

Selain fasilitas sarana dan Prasarana, peneliti juga mendapati data Harga tiket yang berlaku di Pelabuhan Penyeberangan. Harga Tiket tersebut dapat diketahui sebagai berikut :

**Tabel 1.1 : Daftar Harga Tiket Di pelabuhan Penyeberangan Lintas Air Putih-Sungai Selari.**

| No. | Golongan | Jenis Jasa Pelayaran | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Jasa Pelayaran** (Rp) | **Jasa Pelabuhan** (Rp) | **Jasa Asuransi** (Rp) | **Jumlah Tarif** (Rp) |
| 1. | Penumpang | | | | |
| | a. Dewasa | 6.100 | 2.000 | 400 | 8.500 |
| | b. Anak-Anak | 3.800 | 2.000 | 200 | 6.000 |
| | c. Khusus | 4.300 | 2.000 | 200 | 6.500 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2. | Kendaraan | | | | |
| | a. Golongan I (Sepeda) | 2.400 | 500 | 100 | 300 |
| | b. Golongan II | | | | |
| | 1. Umum | 6.800 | 1.000 | 200 | 8.000 |
| | 2. Khusus | 6.300 | 1.000 | 200 | 7.500 |
| | c. Golongan III (Sepeda Motor Bawa Gerobak) | 13.300 | 2.000 | 200 | 15.500 |
| | d. Golongan IV | | | | |
| | 1. Kendaraan penumpang (Sedan/Sejenisnya) | 103.500 | 3.000 | 2.500 | 109.000 |
| | 2. Kendaraan Barang | 108.000 | 3.000 | 2.500 | 114.000 |
| | e. Golongan V | | | | |
| | 1. Kendaraan Penumpang (Bus sedang) | 205.000 | 4.000 | 3.000 | 212.000 |
| | 2. Kendaraan barang (Truck Sedang) | 161.000 | 4.000 | 3.000 | 168.000 |
| | f. Golongan VI | | | | |
| | 1. Kendaraan Penumpang (Bus Besar) | 284.000 | 4.000 | 3.000 | 291.000 |
| | 2. Kendaraan Barang (Truck Besar) | 272.000 | 4.000 | 3.000 | 279.000 |
| | g. Golongan VII | 290.000 | 5.000 | 3.000 | 298.000 |
| | h. Golongan VIII | 403.000 | 5.000 | 3.000 | 411.000 |

Sumber : Data Prasurvey 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari table diatas dapat kita ketahui harga tiket yang berlaku di pelabuhan Penyeberangan Lintas Air Putih-Sungai Selari Kabupaten bengkalis.

Selain Pihak Dinas Perhubungan yang menyediakan layanan Jasa Penyeberangan, ada satu pihak lagi yang bekerja sama dengan Pemerintah/Dinas Pehubungan kabupaten Bengkalis yang menyediakan layanan jasa penyeberangan. Pihak tersebut yaitu perusahaan yang menyediakan layanan kapal fery yang beroperasi dalam peyebrangan dari pelabuhan Air Putih ke pelabuhan Sungai Selari ataupun sebaliknya. Perusahaan tersebut mengambil alih fungsi layanan ketika kendaraan masuk di kapal fery Roll On Roll Off. Ketika Kendaraan Pengguna jasa sedang berada didalam kapal fery, secara otomatis Pelayanan jasa penyeberangan di bawah naungan atau tanggung jawab perusahaan kapal Fery yang sedang beroperasi.

Kapal fery yang saat ini dioperasikan harus terlebih dahulu mengurus surat Izin Operasionalnya secara resmi kepada Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Jadi perusahaan yang ingin bekerja sama dalam menjalankan/mengoperasionalkan kapal fery penyeberangan wajib memiliki izin operasional resmi dari pemerintah untuk setiap kapal-kapal yang akan mereka operasikan.

Setiap perusahaan yang ingin mendapatkan surat izin operasional kapal harus memiliki surat Izin Usaha Angkutan penyeberangan. Ketentuan memiliki Surat Izin usaha Angkutan penyeberangan nya sesuai dengan yang ada diperaturan Menteri Perhubungan No. 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan. Dan tentang Standart pelalayanan, dan Kewajiban

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perusahaan Angkutan Penyeberangan juga yang menjadi standart ketentuannya terdapat di dalam peraturan Menteri Perhubungan No. 104 Tahun 2017.

Di dalam peraturan menteri perhubungan No. 104 Tahun 2017 Bab III Pasal 27 mengenai perizinan menyebutkan

1. Untuk melakukan Usaha Angkutan Penyeberangan wajib memiliki izin usaha Angkutan Penyeberangan.
2. Izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku selama badan usaha yang bersangkutan masih menjalankan kegiatan usaha.
3. Izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berlaku juga untuk cabang/perwakilan Badan Usaha yang bersangkutan di seluruh Indonesia.

Dan pada pasal 28 menjelaskan kriteria Badan Usaha yang memenuhi persyaratan yaitu :

a. Memiliki Akta pendirian perusahaan
b. Memiliki akta pokok wajib pajak
c. Memiliki Penanggung jawab
d. Menempati tempat usaha, baik berupa milik sendiri maupun sewa berdasarkan surat keterangan domisili dari instansi yang berwenang
e. Penyataan tertulis sanggup memiliki kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelautan kapal
f. Memiliki tenaga ahli di bidang ketatalaksanaan, nautis, dan/atau teknis pelayaran niaga. Dan
g. Memiliki tenaga ahli dalam mengelola usaha angkutan penyeberangan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada Pasal 32 di jelaskan ketentuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan. Yang berbunyi :

a. Mempunyai Surat Izin Usaha angkutan penyeberangan
b. Persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal
c. Surat dan dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara
d. Lintas yang dilayani
e. Spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan dan pemenuhan standart pelayanan minimal angkutan penyeberangan. Dan,
f. Bukti kepemilikan kapal (*Grosse Akta*).

Dan pada Pasal 33 di dalam peraturan menteri perhubungan juga menjelaskan Kententuan yang harus di penuhi jika ingin mendapatkan persetujuan operasional kapal Badan Usaha Angkutan penyeberangan mengajukan permohonan kepada Direktur Jendral, Gubenur, atau Bupati/Walikota Sesuai dengan kewenangannya.Persetujuan pengoperasian kapal Angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud diberikan untuk jangka waktu paling lama 5(lima) tahun dan dapat diperpanjang.Persetujuan pengoperasian kapal Angkutan Penyeberangan diberikan pada 1 kapal hanya untuk melayani 1 Lintas Penyeberangan.

Untuk di kawasan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari, setiap kapal yang beroperasi dari setiap perusahaan memiliki surat izin operasional tersendiri

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang di keluarkan dari Bupati bengkalis melalui Dinas perhubungan Kabupaten Bengkalis. Di dalam Surat Izin operasional kapal yang beroperasi dari Dinas Perhubungan Bengkalis tersebut terdapat ketentuan untuk perusahan. Dan isi dari Surat Izin operasional tersebut menjelaskan bahwa izin pengoperasian kapal Angkutan penyeberangan berlaku dengan ketentuan :

1. Memiliki izin Usaha yang sah.
2. Menyelenggarakan pelayaran Penyeberangan menurut jadwal pelayaran, mengumumkan dan melaksanakan ketentuan tarif angkutan penyeberangan yang ditetapkan pemerintah kabupaten Bengkalis.
3. Mengoperasikan kapal Angkutan penyeberangan yang mematuhi persyaratan keselamatan pelayaran dan spesifikasi teknis lintas dan pelabuhan penyeberangan yang bersangkutan.
4. Tidak dibenarkan menghentikan pengoperasian kapal secara sepihak selama masa berlaku surat persetujuan pengoperasian kapal Angkutan Penyeberangan ini dan bersedia menyiapkan kapal pengganti apabila kapal tersebut tidak dapat beroperasi pada lintas prnyeberangan yang telah ditetapkan.
5. Mematuhi aturan pengguna dermaga ataupun tempat pendaratan lain yang ditetapkan oleh pihak lain yang berwenang.
6. Mematuhi dan mengikuti jadwal yang ditetapkan.
7. Bertanggung jawab terhadap kerusakan dermaga akibat oleh gerak kapal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

8. Menjamin keselamatan dan kelancaran naik turunnya penumpang, barang, hewan kendaraan dan muatan lainnya termasuk termasuk menyediakan ruangan untuk pos.
9. Menghindari segala sesuatu yang dapat menimbulkan pencemaran lingkungan.
10. Melaporkan kegiatan operasional kapal penyeberangan kepada Bupati Bengkalis, Cq. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis sesuai bentuk dan waktu yang telah ditentukan.
11. Surat Persetujuan pengoperasian kapal ini berlaku sejak tanggal 29 Maret 2017 sampai 29 maret 2022.

Untuk Lembaran bentuk resmi bagaimana bentuk Surat operasional kapal yang dikeluarkan Oleh Bupati Bengkalis dapat dilihat di lembaran Lampiran pada akhir penelitian ini.

Salah satu Perusahaan yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam mengupayakan memberikan Pelayanan Jasa Penyeberangan yang baik yaitu Perusahaan PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis. Perusahaan PT. Jembatan Nusantara saat ini merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan Transfortasi kapal Laut Fery Roll On Roll Off (RORO) yang digunakan pemerintah untuk para penumpang atau untuk para pengguna jasa Penyeberangan dari Pelabuhan Air putih ke pelabuhan Sungai selari maupun sebaliknya. PT. Jembatan Nusantara merupakan Perusahaan yang bertanggung jawab atas Pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa kapal penyeberangan di saat pengguna jasa penyeberangan berada di dalam kapal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang sedang beroperasi. Lebih tepatnya Perusahaan yang bertanggung jawab atas mengupayakan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jasa penyeberangan di saat berada di dalam kapal Fery.

Jasa Penyeberangan Transfortasi laut yang di tawarkan oleh Perusahaan PT. Jembatan Nusantara merupakan salah satu Bisnis jasa Swasta yang berpeluang melayani Publik. Hal tersebut dikarenakan Perusahaan swasta tersebut bekerja sama dengan Pemerintah dengan satu tujuan yaitu mengupayakan Pelayanan Jasa Penyeberangan yang mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada Publik dengan menjalankan porsi tugas yang telah di tentukan masing-masing instansi/bidang.

Dengan begitu dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi Dinas Perhubungan kabupaten bengkalis dan PT.Jembatan Nusantara, karna dengan mengupayakan dan memberikan Kualitas pelayanan yang baik, Para pengguna jasa penyeberangan merasakan kepuasan dan kenyamanan tersendiri dalam menikmati perjalanan pernyeberangan. Hal tersebut akan menciptakan rasa puas para pengguna jasa penyeberangan yaitu masyarakat Kabupaten bengkalis dalam menikmati pelayanan publik yang juga merupakan secara tidak langsung menikmati pelayanan jasa bisnis yang di sediakan oleh perusahaan PT. Jembatan Nusantara.

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan kosumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.

Perusahaan yang bekerja sama dengan Pemerintah/Dinas Perhubungan kabupaten bengkalis tidak hanya PT. Jembatan Nusantara saja. Masih ada satu perusahaan lagi yang bekerja sama dengan pihak Dinas Perhubungan yaitu Perusahaan PT. Atosim Lampung Pelayaran (ALP). Dengan begitu dapat kita ketahui ada satu perusahaan saingan Pihak PT.Jembatan Nusantara dalam upaya memberikan kualitas Pelayanan yang baik guna mendapatkan kepuasan pengguna jasa.

**Tabel 1.2 : Daftar Nama Perusahaan yang beroperasi di Penyeberangan Air Putih – Sungai Selari kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis.**

| No | Nama Perusahaan | Kapal yang di Operasionalkan |
|---|---|---|
| 1. | **PT. Jembatan Nusantara** | **1) KMP. Swarna Putri**<br>**2) KMP. Persada Nusantara** |
| 2. | PT. Atosim Lampung Pelayaran | 1) KMP. Permata Lestari III<br>2) KMP. Mutiara Pertawi II |

Sumber: Data Prasurvey, 2020

Dari data yang didapati di lapangan saat Prasurvey, di ketahui PT. Jembatan Nusantara memikili 3 kapal yang sedang beroperasi, tapi di dapati informasi dari Pihak perusahaan PT.Jembatan Nusantara di saat wawancara salah satu kapal di jadwalkan Docking (Perbaikan), dengan target waktu yang belum bisa di pastikan kapan selesainya. Dengan demikian saya sebagai penulis hanya memasukkan daftar kapal yang dioperasikan oleh perusahaan PT.Jembatan Nusantara yaitu 2 kapal saja yang dioperasionalkan oleh pihak perusahaan. Dan di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perusahaan PT. Atosim lampung pelayaran di dapati informasi di lapangan bahwa perusahaan ini juga mengoperasikan 2 kapal fery untuk saat ini. Jadi dapat di totalkan ada 4 kapal yang di jadwal bergantian untuk dioperasikan di pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari untuk saat ini.

Dengan adanya kapal yang di operasikan oleh Perusahaan PT. Atosim Lampung Pelayaran, hal tersebut seharusnya membuat pihak Perusahaan PT.Jembatan Nusantara lebih mengoptimalkan lagi Kualitas pelayanan yang di berikan di kapal yang sedang beroperasi, guna memberikan rasa kepuasan yang mendalam kepada para pengguna jasa saat berada di dalam kapal fery yang sedang beroperasi. Dengan demikian hal tersebut mewujudkan kepuasan bagi pengguna jasa penyeberangan. PT.Jembatan Nusanara berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik melalui fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan di kapal sehingga mampu memberikan kesan yang menarik kepada pengguna jasa penyeberangan. Dengan demikian Pengguna jasa kapal penyeberangan merasakan kesan yang berbeda yang membuat para pengguna jasa penyeberangan memberikan respon yang positif terhadap Kualitas pelayanan Kapal yang dioperasikan oleh perusahaan PT. Jembatan Nusantara.

Dilihat dari tabel 1.2, dapat kita ketahui kapal yang di operasionalkan oleh perusahaan PT.Jembatan Nusantara ada 2. Pertama KMP. Swarna Putri dan yang kedua KMP. Persada Nusantara. Berikut adalah sarana dan prasarana yang ada di dalam kapal yang dioperasikan milik PT. Jembatan nusantara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. **KMP. Swarna Putri**

**Gambar 1.1 : Kapal fery Kmp. Swarna Putri**



Kapal Fery KMP. Swarna Putri memiliki Staf ABK. Kapal sebanyak 25 Orang. Yang terdiri dari Nahkoda, Mualim, Markonis, Seang, Juru Mudi, Kelasi, Koki, Pelayan, C/s, KKM, Masinis, Mandor, dan Juru Minyak. Untuk profile lengkap kapal fery KMP.Swarna Putri, Penulis melampirkan di lampiran akhir penelitian. Bisa di lihat secara lengkap lampiran akhir penelitian.

Fasilitas yang ada di dalam Kapal Fery KMP. Swarna Putri :

1. Ruang Parkir Kendaraan di kapal
2. Kantin
3. Ruang Penumpang Full AC
   - Ruang penumpang No-Smoking
   - Kursi untuk penumpang
   - Sofa panjang untuk penumpang
   - Tempat duduk lesehan untuk penumpang
   - Hiburan Tv & Speker Musik
   - Toilet Wanita 2
   - Toilet Pria 2
   - Tempat Sampah
   - CCTV

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

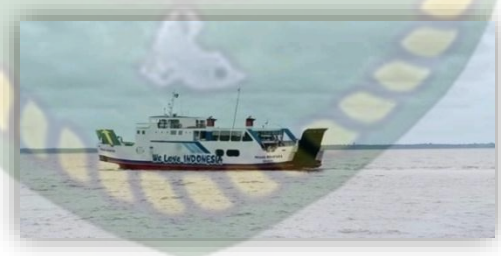
- Mushola

4. Toilet Crew 1
5. Ruang Staf/Anjungan
   - Tempat Control Kapal
   - Ruang Full Ac
6. Informasi kapal dan Informasi Fasilitas Keselamatan kapal.
7. Public Adreser (Pemberi Informasi)
8. Fasilitas Keselamatan di dalam Kapal KMP. Swarna Putri

   Untuk fasilitas lengkap Keselamatan di dalam kapal KMP. Swarna Putri, Peneliti melampirkan di lembar akhir Lampiran. Bisa di lihat di lembar akhir lampiran penelitian mengenai apa saja alat keselamatan yang dimiliki di dalam kapal KMP. Swarna Putri.

**2. KMP. Persada Nusantara**

**Gambar 1.2 : Kapal Fery Kmp. Persada Nusantara**



Kapal Fery KMP. Persada Nusantara memiliki Staf ABK. Kapal sebanyak 25 Orang. Yang terdiri dari Nahkoda, Mualim, Markonis, Seang, Juru Mudi, Kelasi, Koki, Pelayan, C/s, KKM, Masinis, Kadel Deck, dan Juru Minyak. Untuk profile lengkap kapal fery KMP. Persada Nusantara, Penulis melampirkan di lampiran akhir penelitian. Bisa di lihat secara lengkap lampiran akhir penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Fasilitas yang ada di dalam Kapal Fery KMP. Persada Nusantara :

1. Ruang Parkir Kendaraan di kapal
2. Kantin
3. Ruang Out Dor/No-AC/Ekonomi
    - Kursi Penumpang
    - Toilet Wanita 1
    - Toilet Pria 1
    - Area Smoking
    - Mushola
    - Hiburan Live Music
4. Ruang VIP/Full AC
    - Sofa Untuk penumpang
    - 3 Toilet
    - Area No-Smoking
    - Hiburan Tv
    - Ruang Menyusui/Poliklinik
5. Toilet Staf ABK.Kapal/Car Deck 2
6. Ruang Staf/Anjungan
7. Informasi kapal & Informasi Alat Keselamatan Kapal
8. Public Adreser (Pemberi Informasi)
9. Fasilitas Keselamatan di dalam Kapal KMP. Persada Nusantara

Saat melakukan prasurvey ke lokasi penelitian dan sesuai dengan data yang di didapati di lapangan, penulis dapat mendeskripsikan perbedaan fasilitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

antara ke dua kapal yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara. Perbedaan fasilitas antara kedua kapal tersebut yaitu :

**Tabel 1.3 : Perbandingan fasilitas setiap kapal yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara**

| No. | KMP. Swarna Putri | KMP. Persada Nusantara |
|---|---|---|
| 1. | Ruang tunggu di dalam kapal menggunakan Full AC dan saat di dalam ruangan di larang Merokok. Tidak ada kelas ekonomi, jadi kalau ada pengguna jasa penyebrangan yang ingin merokok hanya bisa berdiri di pintu masuk ruangan. | Ruang Tunggu di atas kapal di bagi 2 kelas. Kelas pertama Ruangan Ekonomi, yaitu kelas ruangan yang Non-AC, dan bebas merokok. Kelas kedua yaitu kelas VIP, yaitu ruang tunggu Full Ac, dan dilarang merokok. |
| 2. | Di dalam ruangan tunggu memiliki banyak sekali fasilitas tempat duduk yang berbeda. Pengguna jasa bisa memilih tempat duduk yang nyaman untuk istirahat sambil menunggu perjalanan kapal sampai ketujuan. Tempat duduk tersebut terdiri dari, Sofa panjang, Sofa duduk, dan Lesehan. | Di ruang ekonomi kapal hanya tersedia kursi duduk biasa. Di dalam raungan VIP hanya tersedia kursi sofa duduk saja. |
| 3. | Hiburan yang di sajikan diatas kapal terdapat TV & Audio Musik. | Hiburan diatas kapal di sajikan live musik. Ruangan VIP tersedia TV. |
| 4. | Toilet Wanita 2, Toilet Pria 2, Toilet Crew 1. | Toilet Pria 2, Toilet Wanita 2, Toilet umum 1 dan Toilet Crew 1. |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Tidak memiliki ruangan menyusui | Memiliki Ruangan menyusui |

Sumber: Data Prasurvey 2020

Tidak hanya perbedaan, penulis juga mendapati persamaan fasilitas pada kedua kapal tersebut. Persamaan fasilitas tersebut yaitu :

**Tabel 1.4 : Persamaan Fasilitas kapal yang di operasikan oleh PT. Jembatan Nusantara**

| No. | Persamaan Fasilitas<br>KMP. Swarna Putri & KMP. Persada Nusantara |
|---|---|
| 1. | Memiliki Kantin |
| 2. | Ruangan Anjungan Crew kapal full Ac |
| 3. | Memiliki 25 staf ABK Kapal |
| 4. | Memiliki Mushola |
| 5. | Ruangan parkir kendaraan yang luas |
| 6. | Publik Adreser (Pemberi Informasi) |
| 7. | Informasi Denah kapal di dinding ruangan Tunggu |
| 8. | Informasi Cara penyelamatan/cara menggunakan alat penyelamatan |
| 9. | Alat keselamatan sesuai dengan Standar ketentuan yang berlaku |
| 10. | Tempat Sampah |

Sumber : Data Prasurvey 2020

Menurut tabel diatas, di dapati keunggulan dan kekurangan di setiap kapal fery yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara. Keunggulan fasilitas yang lebih banyak dirasakan oleh para pengguna jasa penyeberangan terdapat di fasilitas yang disediakan oleh kapal fery KMP. Swarna Putri. Hal tersebut di pertimbangkan dari kenyamanan tempat duduk peristirahatan pengguna jasa saat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berada di dalam kapal. Tempat duduk yang disediakan seperti sofa panjang, sofa berdiri dan lesehan membuat para pengguna lebih bisa leluasa memilih dan menikmati tempat duduk seperti apa yang diinginkan dan paling nyaman untuk istirahat di dalam kapal sebelum kapal tersebut sampai ketujuan. Keunggulan lain di kapal fery KMP. Swarna putri adalah keadaan Toilet yang bersih, mushola yang lebih nyaman, Publik adreser (Pemberi Informasi) yang jelas, dan bentuk kapal yang lebih mewah.

Sedangkan penilaian fasilitas yang ada pada kapal fery KMP. Persada Nusantara sebenarnya tidak terlalu kalah jauh perbandingannya. Hanya saja fasilitasnya belum bisa lebih menggungguli fasilitas yang ada di dalam kapal KMP. Swarna Putri. Di dalam kapal KMP. Persada Nusantara memiliki keunggulan di ruangan menyusui. Sedangkan di kapal KMP. Swarna Putri Tidak memiliki ruang menyusui. Tetapi fasilitas tersebut bagi pengguna kurang begitu di gunakan dikarenakan jarang pengguna jasa penyebrangan yang menyusui menggunakan ruangan tersebut. Dengan jarak tempuh yang singkat sekitaran -+ 30 menit, para pengguna jasa penyebrangan jarang menggunakan ruangan tersebut, lebih memilih menyusui anaknya saat tiba di tujuan. Jadi, walaupun kapal KMP. Persada Nusantara memiliki keunggulan di Ruangan Menyusui, hal tersebut tidak terlalu di gunakan fasilitasnya untuk dinikmati para pengguna jasa. Untuk dari segi tempat duduk pengguna jasa juga dilihat lebih nyaman di KMP. Swarna putri dikarenakan tempat duduk di KMP. Persada Nusantara dilihat lebih berdempetan. Sedangkan di KMP. Swarna Putri tidak terlalu berdekatan. Di KMP. Persada Nusantara juga terdapat kursi sofa yang sama seperti swarna putri, hanya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

saja jumlahnya tidak sebanyak di kapal KMP. Swarna Putri. Kursi sofa tersebut terdapat didalam ruangan VIP KMP. Persada Nusantara.

Dari penjelasan diatas dapat kita ambil gambaran keunggulan fasilitas yang ada pada kapal fery KMP. Swarna Putri dibandingkan dengan dengan fasilitas kapal Fery KMP. Persada Nusantara. Keunggulan fasilitas yang dirasakan oleh pengguna jasa tersebut cendrung ingin menggunakan kapal tersebut lagi. Walaupun setiap kapal yang ingin digunakan oleh pengguna jasa penyeberangan tidak dapat di pilih, hal tersebut tetap membuat para pengguna jasa tersebut berharap mendapati kapal tersebut lagi untuk mereka gunakan saat menyeberangi pelabuhan penyeberangan Sungai Selari ke pelabuhan penyeberangan Air Putih pulau bengkalis. Hal demikian melahirkan loyalitas pengguna jasa saat menyeberangi pelabuhan Air Putih ke pelabuhan penyeberangan Sungai Selari.

Saat wawancara Prasurvey bersama Markonis kapal KMP. Swarna Putri, memaparkan alat keselamatan yang ada di atas kapal KMP. Swarna putri dan alat keselamatan KMP. Persada Nusantara sama. Sesuai dengan undang-undang yang mengatur keselamatan penumpang. Alat keselamatan yang ada pun mempunyai masa pegengecekan dan penggantian selama 6 bulan sekali. Jadi pihak staf yang mengoperasikan kapal fery selalu mengupayakan keadaan kapal di saat perbaikan atau di sebut juga dengan Docking dengan mengecek keadaan keselamatan kapal apa saja yang harusnya di perbaiki demi keamanan operasionel kapal guna mementingkan keselamatan pengguna jasa saat di atas kapal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Keamaan pengguna jasa saat di dalam kapal sangat di perhatikan penting bagi pihak operasional kapal. Dikarenakan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan saat perjalanan kapal ke tempat tujuan hal tersebut langsung tanggap di respon oleh pihak kapal demi tidak adanya korban jiwa saat terjadinya kecelakaan pengguna jasa di saat berada di dalam kapal.

Terdapat banyak sekali alat keselamatan dan keamanan saat di atas kapal fery yang dioperasikan. Hal tersebut menjadi salah satu prioritas pertama yang diperhatikan oleh pihak kapal guna cepat tanggap jika terjadi hal tidak diinginkan. Untuk pengguna jasa saat berada di dalam kapal pun bisa melihat langsung di sekitaran kapal alat-alat keselamatan dan keamanan yang di sediakan oleh pihak kapal PT. Jembatan Nusantara untuk para pengguna jasa.

Berikut merupakan Daftar alat keselamatanneserta kegunaannya yang ada di dalam kapal fery PT. Jembatan Nusantara.

**Tabel 1.5 : Daftar alat keselamatan yang ada di dalam kapal fery PT. Jembatan Nusantara**

| NO | NAMA BARANG | Kegunaan |
|---|---|---|
| 1. | Life jaket | Untuk membantu korban atau pemakai (sadar atau tidak sadar) bisa tetap mengapung di atas air dengan posisi hidung dan mulut berada di permukaan. Alat ini memang sudah dirancang |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| | | khusus sebagai alat keselamatan di kapal. |
| 2. | Holmes ligt/lampu life bouy | Lampu dalam pelampung tersebut akan memancarkan cahaya sehingga memudahkan tim penyelamat menemukan posisi korban. |
| 3. | Life boat/sekoci | Alat keselamatan yang digunakan untuk meninggalkan kapal utama saat kondisi darurat |
| 4. | EEBD | *Emergency escape breathing device* adalah alat yang digunakan untuk menyelamatkan diri jika terjebak di area yang terjadi kebakaran penuh dengan asap. |
| 5. | Sprinkle | Alat ini akan memancarkan air secara otomatis jika terjadi pemanasan pada suhu tertentu di daerah yang terdapat alat ini |
| 6. | Tabung pemadam/apar | Digunakan untuk memadamkan api serta mengendalikan kebakaran kecil |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| 7. | Immersion suits | Jas kering tahan air yang bisa digunakan untuk melindungi pemakainya dari penyakit hipotermia akibat dinginnya air laut saat kapal yang ditumpanginya tengelam atau terbalik.Selain itu *immersion suits* juga bisa digunakan saat terjadi kebakaran besar di kapal yang bisa membahayakan awak kapal dan penumpang karena baju ini tidak mudah rusak, terbakar atau meleleh karena api. |
| 8. | MOB | Salah satu alat safety pada kapal yang memberikan sinyal asap berwarna oranye dan lampu berwarna putih. Sinyal ini memberi tanda bahwa ada yang membutuhkan pertolongan di laut lepas |
| 9. | Line trowing | Alat pelontar tali di atas kapal yang dapat menghubungkan |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| | | antara *survivor* dan penolong untuk memudahkan proses pendekatan evakuasi. |
| 10. | EPIRB | Fungsinya mirip dengan underwater locator beacon (ulb) yang ada di kotak hitam di pesawat terbang. Sama-sama mengirimkan sinyal bila kapal atau pesawat mengalami keadaan darurat atau kecelakaan. |
| 11. | HRU | Berfungsi sebagai alat pemotong tali liferaft. Pada saat liferaft sudah mengembang dan penumpang sudah berada di dalamnya maka kapal pelampung harus segera memisahkan diri dan menjauh dari kapal yang mengalami kecelakaan. |
| 12. | SART | Untuk keadaan darurat di laut untuk mengetahui keberadaan kapal yang mungkin hilang atau |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| | | keberadaannya tidak diketahui. Jadi dengan bantuan alat ini kita bisa mendeteksi titik koordinat kapal yang kita tumpangi maupun kapal lain yang berada di sekitar kita. |
| 13. | Breathing Apparatus | Alat yang digunakan sebagai penyedia udara untuk bernapas bagi penggunanya ketika berada di lingkungan yang kekurangan oksigen, terlalu banyak asap, gas berbahaya, dan udara yang terkontaminasi zat berbahaya lainnya |
| 14. | Parasut Roket Signal | Alat yang bisa memancarakan tanda minta bantuan atau *singnalling for help* saat kondisi darurat di atas kapal. |
| 15. | Red Hand Flare | Digunakan untuk di atas kapal yang berguna untuk mengirimkan signal asap yang menarik kapal penyelamat pada saat dalam bencana sehingga |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| | | team penyelamat akan segera mendekati kapal untuk memberikan bantuan. |
| 16. | Smoke signal | Alat pendeteksi asap rokok |
| 17. | Fire hydrant | Alat yang mengontrol suplai air saat memadamkan api dengan menggunakan fire pump. Bisa dibilang, alat ini yang mengatur besar kecilnya tekanan yang harus dikeluarkan melalui selang yang ada. |
| 18. | Emergency fire pump | Pompa untuk memadamkan api saat terjadi kebakaran di atas kapal. Bahkan sesuai dengan peraturan, alat keselamatan ini dan juga *emergency power pump* merupakan salah satu perlengkapan wajib yang harus ada di setiap kapal yang beroperasi. |
| 19. | Fire alarm | Adalah jenis alat pendeteksi tanda-tanda terjadinya kebakaran seperti timbulnya |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| | | percikan api dengan membunyikan alarm untuk memberitahukan kepada seluruh awak kapal yang berjaga atau bertugas. |
| 20. | Life raft | *Liferaft* adalah sebutan untuk jenis perahu karet dengan tenda pelindung yang juga dilengkapi dengan makanan dan minuman serta obat-obatan. Liferaft merupakan alat keselamatan yang sengaja dirancang biasa digunakan saat kondisi darurat agar pemakaianya bisa bertahan hidup selama seminggu sebelum akirnya datang regu penolong untuk melakukan evakuasi. |
| 21. | Rescue boat | Digunakan untuk menjemput korban untuk dibawa ke atas kapal. |
| 22. | Emergency ledder (tangga darurat) | Digunakan sebagai jalan keluar darurat untuk akses menuju perahu penyelamat. |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| 23. | Two way radio telephone apparatus | Untuk mengabarkan situasi atau kondisi saat kondisi darurat, sehingga bisa meminimalisir adanya korban. |
| 24. | Holmes light | Digunakan apabila keadaan minim cahaya |
| 25. | Lampu emergency | Alat yang membantu pencahayaan di saat keadaan darurat |
| 26. | Sopep box | Sebuah box atau kotak yang biasanya berwarna meran dan terdapat tulisan sopep dan didalamnya berisikan alat-alat yang dingunakan untuk mencegah tumpahan minyak diatas kapal agar tidak menyebar dan mencemari air laut. |
| 27. | Ring buoy | Digunakan untuk membantu orang jatuh ke laut bisa tetap terapung. Jadi misalkan ada salah satu penumpang atau awak kapal yang terjatuh ke air |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| | | maka bisa dengan segera melemparkan *ringbuoy* ke area yang bisa dijangkau untuk menyelamatkan korban. |
| 28. | Fireman's outfit | Adalah pakaian yang biasa digunakan oleh seorang pemadam kebakaran. Nah, saat terjadi kebakaran di atas kapal, awak kapal yang bertugas menjadi *fire fighter* dapat mengenakan pakaian ini sembari menjalankan tugas-tugasnya agar lebih aman. |

Sumber : Data prasurvey 2020

Dari tabel diatas dapat kita pahami dan mengerti alat dan kegunaan yang ada di dalam kapal fery yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara. Untuk Tabel alat lebih lengkapnya lagi sesuai data yang kami peroleh dari masing-masing kapal fery KMP. Swarna Putri dan KMP. Persada Nusantara penulis lampirkan secara lebih lengkap lagi di lampiran akhir penelitian ini.

Dari data Prasurvey, dapat kita ketahui fasilitas unggulan kapal fery yang dimiliki oleh PT. Jembatan Nusantara. Termasuk alat-alat keselamatan yang ada di kapal KMP. Swarna Putri dan kapal KMP. Persada Nusantara. Selain fasilitas sarana dan Alat keselamatan yang ada di kapal, setiap penumpang yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menggunakan jasa penyebrangan juga di beri jaminan asuransi suatu ketika kapal yang di gunakan mengalami kecelakaan. Pengguna jasa juga bisa secara langsung mengetahui setiap dirinya membeli tiket kapal sebelum menggunakan jasa penyebrangan, tertulis di tiket kapal yang mereka miliki mempunyai asuransi kecelakaan jika suatu ketika kapal yang dinaiki atau yang sedang beroperasi mengalami kecelakaan. Hal tersebut membuat para pengguna secara langsung mengetahui jaminan keamaan asuransi dirinya bisa di lihat dan di ketahui langsung ketika membeli sebuah tiket. Dengan adanya fasilitas, kelengkapan alat keselamatan dan jaminan asuransi, hal tersebut membuat para pengguna jasa bisa merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa penyebrangan tersebut.

**Tabel 1.6 : Daftar Pengguna Jasa Penyeberangan Air Putih Ke Sungai Selari Dan Sungai Selari Ke Air Putih PT. Jembatan Nusantara Tahun 2020.**

| No | Bulan | KMP. Swarna Putri/Orang | Trip | KMP. Persada Nusantara/Orang | Trip |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Januari | 23.506 | 289 | 21.819 | 285 |
| 2. | Februari | 19.066 | 310 | 893 | 12(Docking) |
| 3. | Maret | 8.895 | 142 | 6.423 | 132 |
| 4. | April | 2.415 | 86(Docking) | 7.866 | 237 |
| 5. | Mei | 6.015 | 131 | 7.333 | 132 |
| 6. | Juni | 14.564 | 220 | 14.713 | 218 |
| 7. | Juli | 14.968 | 256 | 14.561 | 234 |
| 8. | Agustus | 20.555 | 303 | 21.431 | 310 |
| 9. | September | 17.479 | 330 | 16.048 | 289 |
| 10. | Oktober | 12.972 | 209 | 27.042 | 371 |
| 11. | November | 18.312 | 301 | 16.573 | 302 |
| 12. | Desember | 19.573 | 329 | 20.081 | 310 |
| **Total** | | **178.320** | **2.906** | **174.783** | **2.832** |

Sumber : Data Prasurvey, 2020

Pada tabel 1.3 merupakan Data jumlah pengguna jasa penyeberangan Air Putih-Sungai Selari yang di peroleh dari PT. Jembatan Nusantara tahun 2020. Di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

data tersebut bisa kita lihat dalam jangka setahun, berapa banyak jumlah pengguna jasa penyeberangan Air putih-sungai selari yang menggunakan kapal Fery yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara. Dengan jumlah sedemikian seharusnya di harapkan para penumpang merasakan kenyaman yang seharusnya mereka dapati saat menikmati layanan di atas kapal fery penyeberangan Air Putih-Sungai Selari. Tidak hanya layanan keamanan, layanan fasilitas, sarana dan prasarana yang memuaskan seharusnya mereka dapati saat berada di dalam kapal fery penyeberangan.

Dalam menanggapi kebutuhan transportasi laut, kualitas pelayanan menjadi dasar yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang pengguna jasa tersebut, untuk itu pihak Perusahaan transportasi harus memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna. Selalu melakukan upaya perbaikan meningkatkan sistem kualitas pelayanan bagi keberlangsungan bisnis, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjadi lebih positif.

Parasuraman dalam tjiptono (2002:60) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat jasa yang diterima (*perceived sevice*) dengan tingkat jasa yang diharapkan (*expected service*). Konsep kualitas pelayanan atau *service quality* bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan mereka. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan jasa itu sendiri, dengan memberikan jasa yang baik maka akan memberikan kepuasan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengguna jasa kapal penyeberangan. Dan apabila pengguna jasa merasa puas atas jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan jasa, maka akan memberikan dampak positif bagi perusahaan tersebut.

Untuk dapat mengukur Tingkat kepuasan pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO yang sedang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara, maka PT. Jembatan Nusantara terlebih dahulu harus mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan (Dimensi kualitas Pelayanan) yang meliputi: *Tangible,Reability, Responsiveness, Assurance,Empathy.*Dengan mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan tersebut dapat lah di ketahui sampai batas manakah kepuasan pengguna jasa Kapal Penyeberangan yang selama ini sedang beroperasi. Apa sudah cukup baik atau harus di perbaiki kembali Tingkat pelayanannya. Hal tersebut guna untuk mewujudkan kepuasan bagi pengguna jasa penyeberangan saat berada di dalam kapal penyeberangan*Roll On Roll Off.*

Berdasarkan uraian di atas, mendorong peneliti mengkaji tentang "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan *Roll On Roll Off*(RORO) Air Putih-Sungai Selaridi PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis".** Adapun variabel yang disarankan dalam penelitian ini ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh *Kotler* (2005:123) yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empahty.*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi di latar belakang, maka dapat di tarik rumusan masalah yaitu: Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan*Roll On Roll Off* (RORO) Air Putih-Sungai Selari di PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empahty* terhadap kepuasan pengguna jasa kapal penyeberangan RORO di pelabuhan Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang lebih berpengaruh signifikan terhadap pengguna jasa kapal penyeberangan.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Sebagai bahan informasi kepada pihak Perusahaan dan Penyeberangan mengenai Kualitas Pelayanan Penyeberangan kapal RORO Air Putih – Sungai Selari.
2. Bagi Penulis diharapkan dapat memberikan pengalaman dan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Sebagai sumbangan karya Ilmiah untuk perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Riau, semoga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa Pascasarja Universitas Islam Riau Khususnya Jurusan Ilmu Administasi Bisnis.
4. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi magister pada Jurusan Ilmu Administrasi konsentrasi Administrasi Bisnis fakultas Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

## 2.1 Studi Kepustakaan

### 1. Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa latin, terdiri dari kata "ad" artinya intensif dan "*ministrare*" artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif. Menurut Luther Gulick (1960) dalam Siagian (2009;19) mengatakan bahwa: "Administrasi berkaitan dengan pelaksanaan kerja dengan pencapaian tujuan-tujuan yang telah di tentukan". Leonard D White (1980) dalam Siagian (2009;19) memberikan definisi sebagai berikut :" Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, Negara, Sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya". H.A Simon, dkk dalam Siagian (2009;19) memberi definisi : "Administrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok-kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama". Siagian (2009;19) mengatakan Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tujuan bersama".

Dari definisi di atas Siagian (2009;19) mengatakan bahwa unsur dalam administrasi adalah :



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Adanya tujuan yang sudah di tetapkan terlebih dahulu.
2. Tujuan tersebut dapat dicapai atau di peroleh melalui kegiatan orang lain, dengan demikian ada atasan ada bawahan.
3. Karena kegiatan itu melalui bantuan orang lain, maka perlu diadakan bimbingan dan pengawasan.

Dengan demikian administrasi dapat di tinjau dari tiga sudut, yaitu :

a. Sudut Proses, berarti administrasi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, di mulai dari proses pemikiran, dan proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.
b. Sudut Fungsionil, berarti bahwa dalam segala kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah di tentukan, diperlukan fungsi-fungsi atau tugas-tugas tertentu, meliputi Planning, *arganizing, staffing, directingand controlling*.
c. Sudut Institutionil, berarti Administrasi dianggap sebagai totalitas kelembagaan, dimana dalam lembaga itu terdapat kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan itu bersifat menyeluruh, artinya dimulai dari tingkat atas sampai dengan tingkat bawah.

Administrasi sebagai kegiatan dari pada kelompok-kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama melalui berbagai tahapan-tahapan yakni proses, fungsi dan tugas tertentu, serta lembaga yang memiliki struktur yang bersinergi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## 2. Konsep Administrasi Bisnis

Pengertian secara umum tentang administrasi bisnis adalah seluruh kegiatan yang berhubungan didalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencapai laba yang ditargetkan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi admosudidjo, "Administrasi Bisnis adalah suatu organisasi niaga secara keseluruhan dan mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat bisnis objektif, dan Administrasi Niaga tersebut dijalankan oleh setiap manager dalam suatu organisasi niaga".

Menurut Sheldo dan Urwik, "Administrasi Niaga adalah industri yang berkaitan dengan penetapan kebijakan perusahaan, koordinasi produksi, keuangan dan distribusi, penentuan arah organisasi dan kontrol tertinggi eksekutif".

Menurut Sukarno dan Ibrahim Lubis, "Administrasi Bisnis/Niaga adalah kegiatan dibidang produksi, transportasi, asuransi perbankan, dan lain-lain, di bidang perusahaan swasta".

Sedangkan menurut Siagian (1996:8) mengemukakan bahwa Administrasi Niaga adalah keseluruhan kegiatan mulai dari produksi barang atau jasa sampai tibanya barang dan jasa tersebut ditangan konsumen.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa administrsi bisnis adalah keseluruhan kegiatan dalam organisasi bisnis dari mulai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

produksi barang atau jasa sampai produk tersebut sampai ketangan konsumendengan bertujuan untuk mencari keuntungan.

**3. Pengertian Organisasi**

Dalam Literatur banyak dikemukakan pengertian Organisasi. Organisasi dapat di pandang sebagai wadah, sebagai proses sebagai perilaku, dan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur sistem kerja sama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak di capai.

Menurut Webster yang dikutip Buchari Alma (2010;117) mendefinisikan organisasisebagai suatu struktur eksekutif dari bisnis. Suatu struktur bisnis modern harus menempatkan karyawan dari berbagai tingkat kemampuan guna mencapai efisiensi yang maksimal.

Siagian (2009;3) mendefinisikan organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan, dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang di sebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang lain yang di sebut bawahan.

Sedangkan Koontz dan Cryill O' Donnell yang di kutip oleh Siagian (2009;24) mengatakan: organisasi adalah suatu hubungan wewenang dengan maksud untuk mengurus kedua koordinasi strukturil bail vertical maupun horizontal antara keadaan, kearah mana tugas-tugas khusus yang diinginkan itu diperuntukkan untuk mencapai tujuan usaha.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Definisi-definisi diatas menurut Siagian (2009;24) yang menjadi unsur Organisasi adalah :

a. Adanya suatu Tujuan bersama.
b. Tujuan itu dicapai atau diperoleh memalui atau bersamaan dengan bantuan orang lain dalam kerja sama yang harmonis.
c. Kerja sama itu didasarkan atas hal kewajiban dan tanggung jawab tertentu.

Organisasi adalah suatu hubungan wewenang dengan maksud untuk menggurus kedua koordinasi strukturil baik vertical maupun horizontal antara keadaan, kearah mana tugas-tugas khusus yang diinginkan itu diperuntukkan untuk mencapai tujuan usaha.

**4. Pengertian Manajemen**

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa prancis kuno management, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Dan sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

Follet yang dikutip oleh wijayanti (2008;1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang di kutip oleh Wijayanti (2008;1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gulick (2008;1) dalam Wijayanti mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sitematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Terry (2005;1) yang dialih bahasakan oleh Ticoalu mengatakan Manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus di lakukan.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang di lakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen merupakan sebuah kegiatan pelaksanaannya di sebut *manajing* dan orang yang melakukannya di sebut *manajer*. Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efesiensi dan efektivitas.

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan upaya mewujudkan hasil tertentu pada setiap kegiatan yang dilaksanakan. Hal ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berarti bahwa suatu kegiatan harus di ketahui arah tujuan yang hendak di capai dan mepertahankan apa yang telah di capai.

**5. Manajemen Pemasaran**

Menurut Soyan Assauri dalam Yuniasih (2014;45) Manajemen pemasaran merupakan kegiatan menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan semua kegiatan yang terkait dengan perancangan dan peluncuran produk, pengkomunikasian, promosi dan pendistribusian produk tersebut, menetapkan harga dan mentransaksikannya, dengan tujuan agar dapat memuaskan konsumennya dan sekaligus dapat mencapai tujuan organisasi perusahaan jangka panjang.

Menurut Philip Kotler Amstrong (2002;14) dalam Yuniasih (2014) menyebutkan bahwa: Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk diciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi.

Adapun menurut Nicho (2015) menyatakan fungsi manajemen pemasaran mencangkup riset konsumen, pengembangan suatu produk,komunikasi-promosi, strategi distribusi, penetapan harga produk dan pemberian layanan.Seluruh kegiatan ini dilaksanakan untuk bisa mengetahui, memenuhi, melayani, serta memuaskan kebutuhan para konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedangkan Lupiyo Adi (2001;6) mengatakan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu analisis, perencanaan, pelaksanaan serta kontrol program-program yang telah direncanakan dalam hubungannya dengan pertukaran-pertkaran yang diinginkan terhadap konsumen yang dituju untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun bersama.

Yuniasih (2014;67) mengatakan bahwa manajemen pemasaran telah mengalami beberapa tahap perkembangan, yaitu:

a. Tahap Orientasi Produksi

   Pada tahap ini perusahaan mempunyai masalah utama bagaimana caranya untuk meningkatkan produk, faktor layanan yang baik dengan harga yang layak agar dapat diperoleh laba yang besar.

b. Tahap Orientasi Penjualan

   Perusahaan yang berada pada tahap ini menganut sebuah konsep yaitu konsep penjualan, yang menyatakan bahwa debitur tidak akan bersedia membeli suatu produk dalam jumlah yang cukup banyak tanpa didorong dengan usaha-usaha promosi yang kuat.

c. Tahap Orientasi Pemasaran

   Konsep pemasaran adalah suatu orientasi pada debitur yang didukung oleh pemasaran yang terpadu yang ditujukan untuk mencapai kepuasan yang meningkat sebagai kunci tercapainya tujuan perusahaan.

d. Orientasi Manusia dan Tanggung Jawab Sosial

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sekarang ini perusahaan dituntut untuk dapat menanggapi cara-cara atau kebiasaan-kebiasaan masyarakat. Perusahaan tidak akan berorientasi pada debitur saja, tetapi juga harus berorientasi pada masyarakat. Dengan konsep pemasaran sosial, perusahaan berusaha memberi kepuasan debitur dan kesejahteraan masyarakat untuk jangka panjang.

Menurut Fuad dkk (2006;127) lima konsep dalam manajemen pemasaran, yaitu :

a. Konsep Produksi

Konsep ini menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang terjangkau oleh kemampuan mereka. karena itu manajemen perlu berkonsentrasi pada peningkatan efesiensi produktifitas dan efesiensi distribusi.

b. Konsep Produk

Konsep ini berpegang teguh pada anggapan bahwa konsumen akan menyenangi produk yang ditawarkan mutu, penampilan, maupun keistimewaan dibandingkan produk sejenis.

c. Konsep Penjualan

Konsep penjualan menekankan pada anggapan bahwa konsumen tidak akan membeli produk, jika organisasi tidak melakukan usaha-usaha promosi dan penjualan.

d. Konsep Pemasaran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut konsep ini, kunci untuk mencapai keberhasilan sasaran organisasi adalah kejelian dalam menentukan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran, serta mengupayakan pemenuhan kepuasan yang lebih baik ketimbang apa yang dilakukan pesaing.

e. Konsep Pemasaran Kemasyarakatan

Menurut konsep ini tugas organisasi berhubungan dengan penentuan kebutuhan, keinginan, serta minat pasar sasaran dan untuk memberikan kepuasan yang lebih efesien dan efektif dari pada pesaing cara mempertahankan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat secara keseluruhan.

Jadi, manajemen pemasaran dapat dirumuskan: suatu proses manajemen yang meliputi kegiatan menganalisa, perencanaan, pelaksasanaan serta pengawasan aktivitas pemasaran yang dijalankan oleh perusahaan.

**6. Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan salah satu fungsi dari kegiatan pokok yang di lakukan oleh para produsen dalam mempertahankan kelangsungan usahanya untuk mendapatkan laba. Berhasil tidaknya suatu usaha, tergantung keahlian mereka dalam pemasaran, produksi, keuangan, maupun bidang lain, serta pada kemampuan produsen untuk mengkomunikasikan fungsi-fungsi agar organisasi usaha dapat berjalan lancar.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Kotler (2002;7) yang dialih bahasakan oleh Imam Nurmawan mengatakan pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompokmemperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan penukaran produk atau perpindahan hak milik, dalam hal ini adalah pertukaran produk serta nilai dengan pihak lain. Pemasaran merupakan suatu proses penukaran produk atau pepindahan hak milik, dalam hal ini pemasaran adalah pertukaran benda-benda yang benilai bagi manusia berupa barang dan jasa serta uang untuk kelangsungan hidupnya. Sedangkan menurut William J. Stanton yang di kutip dalam buku swastha dan Irawan (2008;5), pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan –kegiatan bisnis yang ditunjukkan untuk merencanakan , menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Jadi, kita meninjau pemasaran sebagai suatu sistem dari kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan, ditujukan untuk merencanakan, menentukan barang, mempromosikan, mendistribusikan barang dan jasa kepada pembeli. Sementara itu, menurut Madura (2001;83), pemasaran dapat didefinisikan secara luas sebagai tindakan berbagai perusahaan untuk merencanakan dan melaksanakan rancangan produk, penentuan harga, distribusi dan promosi. Persaingan yang semakin tajam mendorong perusahaan untuk bertahan dalam pasar dan merebut paksa pasar sehingga masing-masing perusahaan berusaha menciptakan suatu produk yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mampu mendorong brand *kesadaran* masyarakat terhadap produk tersebut serta mencapai brand posisi yang baik di benak masyarakat melalui proses pemasaran mulai dari penetapan produk sampai pelaksanaan kegiatan promosi.

Dari pengertian pemasaran yang dikutip maka dapat disimpulkan bahwa: pemasaran adalah suatu proses pertukaran barang dan jasa dari produsen ke konsumen , sehingga melalui pertukaran tersebut kebutuhan dari individu atau kelompok masyarakat dapat terpenuhi. Dalam usaha-usaha penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen harus diupayakan untuk memperoleh upaya yang layak dan menjamin kelangsungan produsen dengan melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pemakai potensial.

**7. Strategi Pemasaran**

Definisi strategi pemasaran adalah seleksi pada penetapan pasar sasaran, target pasar (*market targeting*), penentuan posisi pasar/ bersaing (*market positioning*), dan pengembangan suatu marketing mix yang efektif untuk mencapai keberhasilan pemasaran (Kotler dan Boom dalam Zaharuddin,2006;73)

Dari uraian diatas dapat diuraikan 3 komponen dasar dalam strategi pemasaran, yaitu :

a. Strategi pasar sasaran (*market targetting*)
b. Strategi penentuan posisi pasar/bersaing (*market positioning*)
c. Strategi bauran Pasar (*marketing mix*)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Adapun Nicho (2015) menjelaskan terdapat 5 unsur dari strategi pemasaran:

a. Penentuan Pasar

Pasar yang tersegmen dengan tepat di dalam pemulaan usaha akan membuat dana pada awal usaha menjadi efektif, ini tentu sangat bermanfaat bagi pengusaha atau manajemen pemasaran yang mempunyai modal yang minimalis, dengan segmentasi yang tak meleset, tertarget sesuai dengan yang dituju, akan sangat menguntungkan para pelaku usaha pertamanya untuk perputaran modal dari angka pengjualan yang tinggi, semisal ada respon yang cepat dari pasar, dari promosi yang singkat tak berlama-lama pun akan menyalurkan penjualan yang tinggi, mungkin karena faktor pendekatan promosi ikan yang tepat target sasaran, yang memang memerlukan produk tersebut.

b. Perencanaan Produk

Sebelum membangun sebuah produk yang siap dikeluarkan dipasaran, manajemen pemasaran hendaknya perlu membuat perencanaan produk yang telah disesuaikan dengan target pasarnya, semisal penentuan besaran volume produk, iklan, juga tokoh yang ada dalam iklan.

c. Manajemen Harga

Manajemen harga merupakan suatu upaya strategis, paling strategis didalam memulai persaingan, bisa di awali dengan perhitungan yang matang secara internal perusahaan lalu dibandingkan dengan para

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pesaing. Manajemen harga ini dimulai dengan cara yang sederhana, harga sangat promosi, harga eceran, harga reseller atau agen dan lain-lain.

d. Distribusi

Distribusi adalah bagian strategi pemasaran yang karena faktor efesien dan efektifitas bisa membuat energi terkuras. Ada 3 pihak yang terpuaskan, Produsen, Agen atau reseller, konsumen. Distribusi merupakan layanan yang dampaknya dapat dirasakan oleh semua pihak yang ada karena menggunakan jalur rantai-merantai.

e. Komunikasi dan Promosi

Komunikasi meliputi menerapan pendekatan pemasaran, sistem publikasi promosi penjualan, hubungan dengan relasi, penjualan langsung, pembentukan media yang mendukung. Komunikasi yang tepat menyebabkan presepsi yang baik ke dalam pasar.

Sedangkan Rangkut (2009;49) menyebutkan bahwa unsur strategi pemasaran dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu:

a. Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar adalah tindakan mengidentifikasikan dan membentuk kelompok pembeli atau konsumen secara terpisah. Masing-masing segmen konsumen ini memiliki karakteristik, kebutuhan produk dan bauran pemasaran tersendiri.

Targeting adalah suatu tindakan memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Positioning

Positioning adalah penetapan posisi pasar. Tujuan positioning ini adalah untuk membangun dan mengkonsumsikan keunggulan bersaing produk yang ada dipasar kedalam benak konsumen.

**8. Bauran Pemasaran**

Bauran Pemasaran merupakan bagian dari aktivitas pemasaran yang mempunyai peranan yang cukup penting dalam mempengaruhi konsumen untuk membeli produk dan jasa yang ditawarkan. Untuk mengetahui lebih jelas, penulis akan menggunakan beberapa pendapat tentang bauran pemasaran oleh para ahli :

Menurut Panji Anoraga (2004;2002), yaitu: Bauran pemasaran (marketing mix) adalah variabel-variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan, yang terdiri dari produk, harga, distribusi dan promosi.

Sedangkan Menurut kotler (2004;18) yang dialih bahasakan oleh Hendra Teguh mengatakan Bauran pemasaran (*Marketing Mix*) adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran. Bauran pemasaran dapat diklasifikasikan menjadi 4P (*Product, Price, Place, Promotion*).

a. Produk

Kotler mengatakan bahwa produk merupakan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perhatian, keahlian, kegunaan, atau konsumsi yang memuaskan keinginan atau kebutuhan (Rangkuti, 2009;126)

Menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasa oleh Benyamin Molan (2007;4) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan dipasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara orang, tempat, properti, organisasi, ide, dan informasi. Jadi produk itu bukan hanya berbentuk sesuatu saja, tetapi juga sesuatu yang tidak berwujud seperti pelayanan jasa dan di peruntukan bagi pemuasan kebutuhan konsumen. Di dalam produk ini terdapat tingkatan produk, hirarki produk dan klasifikasi produk.

1. Tingkatan Produk

Dalam merencanakan penawaran pasarnya, pemasar harus mempertimbangkan lima tingkatan produk. Setiap tingkat menambah nilai konsumen, dan kelimanya merupakan hirarki nilai konsumen. Tingkat produk tersebut adalah :

1) Tingkat yang paling dasar adalah manfaat inti (*core benefit*), yaitu manfaat atau layanan dasar yang konsumen sebenarnya beli atau dapatkan.
2) Pada tingkat kedua, pemasar harus dapa mengubah manfaat inti menjadi produk dasar (*Basic product*).
3) Pada tingkat ketiga pemasar menyiapkan produk yang diharapkan (*Expected product*) yaitu perlengkapan atau kondisi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tertentu yang biasanya diharapkan ada oleh pembeli produk tersebut.

4) Pada tingkat keempat, pemasar menyiapkan produk bernilai tambah (*Augmented product*) yang melebihi harapan konsumen.
5) Di tingkat kelima adalah produk potensial (*Potensial produk*), yang merupakan semua argumentasi dan tranformasi yang mungkin dijalani oleh produk atau penawaran tersebut di masa yang akan datang.

2. Hirarki Produk

Masing-masing berkaitan dengan produk-produk tertentu lainnya. Hirarki produk ini membenteng mulai dari kebutuhan-kebutuhan dasar hingga barang-barang khusus memuaskan barang tersebut.

Menurut Kotler ada 6 tingkat Hierarki yaitu :

1) Kebutuhan keluarga (*need family*): kebutuhan inti yang mendasari keberadaan suatu kelompok.
2) Keluarga Produk (*product family*): semua kelas produk yang dapat memenuhi kebutuhan inti dengan lumayan efektif.
3) Kelas produk (*product class*): sekelompok dalam kelompok produk yang diakui mempunyai ikatan fungsional tertentu.
4) Lini Produk (*product lini*): sekelompok produk yang saling terkait erat karena produk tersebut melakukan fungsi yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sama, di jual kepada kelompok pelanggan yang sama yang dipasarkan melalui saluran yang sama atau masuk ke dalam rentan harga tertentu.

5) Jenis produk (*product type*): sekelompok barang dalam lini produk yang sama-sama memiliki salah satu dari beberapa kemungkinan bentuk produk tersebut.
6) Barang (item, dan juga di sebut unit pencatatan persediaan [*stockkeeping unit*] atau varian produk [*product varian*]): unit terdiri dalam satu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan atau suatu ciri lain.

3. Klasifikasi Produk

Begitu banyak jenis produk yang dibeli konsumen dapat diklasifikasikan berdasarkan kebiasaan belanja. Kotler menulis di dalam bukunya yang berjudul manajemen pemasaran (2003;73) yang dialih bahasakan oleh Imam Nurmawan bahwa klasifikasi produk terbagi menjadi empat bagian yaitu :

1) Barang mudah adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli pelanggan dengan cepat dan dengan upaya yang sangat sedikit.
2) Barang toko adalah barang-barang yang biasanya dibandingkan dengan kesesuaian, kualitas, harga, dan gaya dalam proses pemilihan dan pembeliannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3) Barang khusus adalah mempunyai ciri-ciri atau identitas merek yang unik dan karena itulah cukup banyak pembeli yang bersedia melakukan upaya pembelian yang khusus.
4) Barang yang tidak dicari adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau biasanya mereka tida terpikir untuk membelinya.

4. Klasifikasi Barang dan Konsumen.

Produk pada umunya juga diklasifikasikan berdasarkan siapa konsumennya dan untuk apa produk tersebut dikonsumsi. Berdasarkan kriteria ini, produk dapat dibedakan menjadi dua yaitu barang konsumen (*counsumer's goods*) dan barang Industri (*industrial's goods*).

Fandy Tjiptono (2008:101) mengatakan Barang konsumen adalah barang yang dikonsumsi untuk kepentingan konsumen akhir sendiri bukan untuk tujuan bisnis. Umumnya barang konsumen dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis, yaitu *convenience goods, shoopping goods, speciality goods, dan unsought goods*. Klasifikasi ini berdasarkan kepada kebiasaan konsumen dalam berbelanja (Berkowitz,et al.,1992), yang dicerminkan dalam tiga aspek berikut a). Usaha yang dilakukan konsumen untuk sampai pada suatu keputusan pembeli, b). Atribut-atribut yang digunakan konsumen dalam pembelian, dan c). Frekuensi pembelian.

1. *Convenience Goods.*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

*Convenience goods* merupakan barang yang pada umumnya memiliki frekuensi pembelian tinggi (sering di beli), dibutuhkan dalam waktu segera, dan hanya memerlukan usaha yang minimum (sangat kecil) dalam pembandingan dan pembeliannya. Contoh antara lain rokok, sabun, pasta gigi, baterai, permen, dan surat kabar. *Convenience goods* sendiri masih dapat di kelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu *staples*, *impluse goods*, dan *emergency goods*.

a) *Saples* adalah barang yang dibeli konsumen secara reguler atau rutin, misalnya sabun mandi dan pasta gigi.
b) *Impluse Goods* merupakan barang yang dibeli tanpa perencanaan terlebih dahulu ataupun usaha-usaha mencarinya. Biasanya *Impluse goods* tersedia dipajang dibanyak tempat tersebar, sehingga konsumen tidak perlu repot-repot mencarinya. Contohnya permen karet, coklat, majalah. Biasanya *Impluse goods* di pajang di dekat supermarket.
c) *Emergency Goods* adalah barang yang dibeli bila suatu kebutuhan dirasa konsumen sangat mendesak, misalnya payung dan jas hujan dimusim hujan.

2. *Shooping Goods*

*Shooping Goods* adalah barang-barang yang dalam proses pemilihan dan pembeliannya dibandingkan oleh konsumen di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

antara berbagai altenatif yang tersedia. Kriteria perbandingan tersebut meliputi harga, kualitas, dan model masing-masing barang contohnya alat-alat rumah tangga, pakaian, dan furniture. *Shooping Goods* terdiri dua jenis, yaitu *homogeneous shopping goods* dan *heterogeneous shopping goods.*

a. *Homogeneous Shopping Goods* merupakan barang-barang yang oleh konsumen yang dianggap serupa dalam hal kualitas tetapi cukup berbeda dalam harga. Dengan demikian konsumen berusaha mencari harga yang termurah dengan cara membandingkan harga di satu toko dengan satu toko lainnya. Contohnya tape recorder, TV dan mesin cuci.
b. *Heterogeneous Shopping Goods* adalah barang-barang yang aspek karakteristik atau ciri-cirinya (features) dianggap lebih penting oleh konsumen dari pada aspek harganya. Dan kata lain, konsumen mempresepsikannya berbeda dalam hal kualitas dan atribut. Contohnya perlengkapan rumah tangga, mebel, dan pakaian.

3. *Speciality Goods*

*Speciality Goods* adalah barang-barang yang memiliki karakteristik atau identifikasi merek yang unik di mana sekelompok konsumen bersedia melakukan usaha khusus untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

membelinya. Umumnya jenis barang *speciality goods* terdiri dari atas barang-barang mewah dengan merek dan model spessipik, seperti mobil lamborghini, pakaian yang dirancang oleh perancang terkenal (misalnya oleh chiristion Dior dan Versace), camera nikon, dan lain-lain.

4. *Unsought Goods*

   *Unsought goods* merupakan barang-barang yang tidak diketahui konsumen ataupun sudah diketahui, tetapi pada umumnya belum terpikirkan untuk membelinya. Ada dua jenis *unsought goods,* yaitu *regularly unsought goods* dan *New unsought product.*

   1) *Regularly Unsought Goods* adalah barang-barang yang sebetulnya sudah ada dan diketahui konsumen, tetapi tidak terpikirkan untuk membelinya. Contohnya ensiklopedia, asuransi jiwa, batu nisan, tanah kuburan.

   2).*New Unsought Product* adalah barang yang benar-benar baru dan sama sekali belum diketahui konsumen, jenis barang ini merupakan hasil inovasi dan pengembangan produk baru, sehingga belum banyak konsumen yang mengetahui.

b. Harga (*Price*)

Harga merupakan variabel yang dapat dikendalikan dan yang menentukan diterima tidaknya suatu produk oleh konsumen. Harga

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

semata-mata tergantung pada kebijakan perusahaan, tetapi tentu saja dengan mempertimbangkan berbagai hal. “murah” atau “mahal” nya harga suatu produk sangat relatif sifatnya. (Panji Anoraga,2004;221).

Strategi penentuan harga (*Pricing*) merupakan faktor penentu dalam menjual suatu barang atau jasa. Penetapan harga itu sebenarnya cukup sulit. Kita akan melihat bahwa kekomplekan dan pentingnya penetapan harga ini memerlukan suatu pendekatan yang sistematis, yang melibatkan penetapan tujuan dan mengembangkan suatu struktur penetapan harga yang tepat.

Mahal murahnya suatu produk pada dasarnya adalah presepsi konsumen. Adakala suatu produk dianggap murah oleh konsumen, namun dianggap mahal oleh konsumen lainnya. Perbedaan ini muncul dari adanya perbedaan presepsi konsumen dan manfaat yang dapat diterima dengan mengkonsumsi suatu produk.

Apabila produk dipersiapkan berkualitas tinggi dan manfaatnya dianggap banyak maka harga akan dinilai murah. Tetapi apabila presepsi konsumen terhadap kualitas rendah dan manfaatnya dianggap kurang, maka harga umunnya dianggap mahal. Dengan dasar pemikiran yang demikian, harga juga bisa didefinisikan sebagai suatu takaran perbandingan antara pengorbanan dan manfaat dalam pikiran konsumen. Definisi harga yang dikutip oleh Rogi Gusrizaldi yaitu:

Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

produk dan pelayanannya. Harga merupakan salah satu variabel dari marketing mix yang sangat memberikan penilaian terhadap produk yang dihasilkan.

Jadi harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimilikinya kepihak lain. Harga suatu barang atau jasa merupakan suatu faktor penentu bagi permintaan pasar. Dalam persaingan, harga suatu barang atau jasa harus selalu menjamin kelangsungan hidup perusahaan kualitas yang baik dengan harga yang sangat mahal membuat konsumen untuk berfikir untuk membeli walaupun untuk kualitas yang terbaiknya biasanya harus diimbangi dengan harga yang mahal. Tetapi tidak selamanya kualitas yang baik di bayar dengan harga yang mahal. Dengan harga yang tidak terlalu mahal atau dengan arti kata dapat terjangkau oleh masyarakat sudah tentu akan membuat produk tersebut akan banyak diminati dan laku dipasaran..

Penjualan barang dalam menetapkan harga dapat mempunyai tujuan yang berbeda satu sama lain antar penjual barang maupun antar barang yang satu dengan yang lain. Tujuan penetapan harga menurut Harini (2008;55) yang dikutip dari pendidikanekonomi.com adalah sebagai berikut:

1. Penetapan harga untuk mencapai penghasilan atas investasi. Biasanya besar keuntungan dari suatu investasi telah ditetapkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

presentasenya dan untuk mencapainya diperlukan penetapan harga tertentu dari barang yang dihasilkannya.

2. Penetapan harga untuk kestabilan harga. Hal ini biasanya dilakukan untuk perusahaan yang kebetulan memegang kendali atas harga. Usaha pengendalian harga diarahkan terutama untuk mencegah terjadinya perang harga, khususnya bila menghadapi permintaan yang sedang menurun.
3. Penetapan harga untuk mempertahankan atau meningkatkan bagian dalam pasar. Apabila perusahaan mendapatkan bagian pasar dengan luas tertentu, maka ia harus berusaha mempertahankannya atau justru mengembangkannya.Untuk itu kebijaksanaan dalam penetapan harga jangan sampai merugikan usaha mempertahankan atau mengembangkan bagian pasar tersebut.
4. Penetapan harga untuk menghadapi atau mencegah persaingan. Apabila perusahaan baru mencoba-coba memasuki pasar dengan tujuan mengetahui pada harga berapa ia akan menetapkan penjualan. Ini berarti bahwa ia belum memiliki tujuan dalam menetapkan harga coba-coba tersebut.
5. Penetapan harga untuk memaksimir laba. Tujuan ini biasanya menjadi anutan setiap usaha bisnis. Kalihatannya usaha mencari untuk mempunyai konotasi yang kurang enak seolah-olah menindas konsumen. Padahal sesungguhnya hal yang sama wajar

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

saja. Setiap usaha untuk bertahan hidup memerlukan laba memang secara teoritis harga bisa berkembang tanpa batas.

Menurut Machfoedz (2005;139) yang di kutip oleh Arif Budiman (2006) Tujuan penetapan harga meliputi :

1)Orientasi Laba: mencapai target baru, dan meningkatkan lab.

2) Orientasi penjualan: meningkatkan volume penjualan, danmempertahankanatau mengembangkan pasar.

Kemudian menurut Tjiptono (2002;230) tujuan penetapan harga adalah:

1. Berorientasi laba yaitu bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba yang paling tinggi.
2. Beorientasi pada volume yaitu penetapan harga berorientasi pada volume tertentu.
3. Berorientasi pada citra (merek) yaitu bahwa image perusahaan dapat dibentuk melalui harga.
4. Stabilisasi harga yaitu penetapan harga yang bertujuan untuk mempertahankan hubungan yang stabil antara harga perusahaan dengan harga pemimpin pasar (*market leader*).
5. Tujuan lainnya yaitu menetapkan harga dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas konsumen, mendukungpenjualan ulang atau menghindari campur tangan pemerintah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tujuan-tujuan penetapan harga diatas memiliki peran penting terhadap strategi besaing perusahaan. Tujuan yang diterapkan harus konsisten dengan cara yang ditempuh perusahaan dalam menempatkan posisi relatif dalam persaingan.

Tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas yang terjual. Selain itu secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efesiensi produksi. Maka keputusan dan strategi penetapan harga memegang peranan penting dalam setiap perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harga menurut Baru Swastha (2001;242) yang di kutip oleh Rogi gusrizaldi yaitu :

1) Keadaan perekonomian yaitu keadaan perekonomian sangat mempengaruhi harga yang berlaku.
2) Penawaran dan permintaan pada umumnya tingkat harga tingkat harga yang paling rendah akan mengakibatkan jumlah yang diminta lebih besar dan sebaliknya harga yang lebih tinggi menyebabkan jumlah yang ditawarkan lebih besar.
3) Elasitas permintaan yaitu lain yang mempengaruhi permintaan harga adalah sifat permintaan pasar apabila terjadi kenaikan harga, maka penjualan akan menurun dan sebaliknya bila terjadinya penawaran harga permintaan akan mengalami peningkatan harga.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4) Persaingan harga ditetapkan berdasarkan rata-rata perusahaan sejenis.
5) Biaya merupakan dasar penetapan harga, sebab suatu tingkat harga yang tidak menutupi biaya akan mengakibatkan kerugian.
6) Tujuan perusahaan yaitu setiap perusahaan selalu mempunyai tujuan yang sama dengan perusahaan lain, seperti volume penjualan penguasaan pasar, kembalinya modal yang ditanamkan dalam jangka waktu yang ditentukan.
7) Pengawasan pemerintah juga merupakan faktor penting dalam penentuan harga. Pengawasan pemerintah tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk penentuan harga maksimumn dan minimum, diskriminasi harga, serta praktek-praktek lain yang mendorong atau mencegah usaha-usaha ke arah monopoli.

Keunggulan dalam harga dapat diperoleh melalui salah satu dari tiga strategi genetik dalam persaingan yang terdiri dari :

1. Keunggulan Biaya.

   Dalam keunggulan biaya dibandingkan perusahaan sejenis dalam suatu industri, maka akan memungkinkan untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar sebab biaya produksi akan dapat ditekan.

2. Differensial

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dengan Differensial akan memungkinkan perusahaan memberikan nilai yang berbeda kepada konsumen. Sehingga akan sulit membedakan harga.

3. Fokus

Sedangkan dengan strategi fokus akan memberikan kesempatan kepada perusahaan mengeluarkan produk dengan kualitas lebih baik dengan harga yang lebih rendah.

Namun apabila diperlukan persaingan dalam harga, maka dengan keunggulan biaya akan diperoleh suatu harga jual yang lebih murah dibandingkan perusahaan dalam industri tersebut.

c. Tempat (*Place*).

Tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa atau produk kepada konsumen dan di mana lokasi strategis.

Lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan melakukan operasi atau kegiatannya. Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi yaitu :

a) Konsumen mendatangi pemberi jasa atau produk (perusahaan): apabila keadaan seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mudah dijangkau, dengan kata lain harus strategis.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b) Pemberi jasa atau produk mendatangi konsumen: dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting, tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa atau produk yang harus tetap berkualitas.

c) Pemberi jasa atau produk dan konsumen tidak bertemu secara langsung: berarti penyedia jasa dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telpon, komputer atau surat. Dalam hal ini lokasi menjadi sangat tidak penting selama komunikasi antar kedua belah pihak terlaksana dengan baik.

Variabel-variabel *marketing mix* tersebut dapat dipakai sebagai dasar untuk mengambil suatu strategi dalam usaha mendapatkan posisi yang kuat dipasar.

Didalam dunia bisnis setiap perusahaan tidak dapat menghindarkan diri dari kemungkinan bersaing dengan perusahaan lain. Namun persaingan dapat dijadikan cambuk bagi perusahaan tersebut untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya, misalnya sebagai alat kontrol terhadap mutu produk, harga dan servis diberikan perusahaan pada konsumen.

d. Promosi (*Promotion*)

Menurut Anoraga (2004;222)Promosi adalah salah satu bagian dari bauran pemasaran yang besar perannya. Promosi merupakan suatu ungkapan dalam arti luas tentang kegiatan-kegiatan yang secara aktif dilakukan oleh perusahaan (penjual) untuk mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Promosi adalah salah satu bagian dari bauran pemasaran yang besar perannya. Promosi juga merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Sudah tidak diragukan lagi bahwa promosi adalah alat yang paling ampuh untuk mendorong permintaan konsumen.

Promosi menurut Basu Swastha (2000;349) adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada kegiatan yang menciptakan pertukaran didalam suatu pemasaran.

Promosi penjualan menurut Basu swastha (2000;353) adalah perusahaan menggunakan berbagai macam untuk menjaga hubungan dengan para perantara, perusahaan dapat menawarkan tunjangan pembelian yaitu penawaran potongan potongan harga pada setiap pembelian selama jangka waktu tertentu.

Tujuan dari dilaksanakan promosi adalah :

1. Moditifikasi Tingkah Laku
2. Memberitahu
3. Membujuk
4. Mengingat

Adapun Variabel-variabel promosi yang dimaksud yang dikenal dengan istilah *promotional mix* ada empat yaitu :

1) Periklananmerupakan bentuk presentasi dan informasi non pribadi tentang ide barang dan jasa yang dibayar oleh sponsor tertentu. Untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengadakan perikanan pimpinan perusahaan dapat mempertimbangkan media periklanan mana yang digunakan. Media periklanan yang tersedia antara lain adalah: surat kabar, majalah, buku, papan reklame, radio, bioskop, dan sebagainya.

2) Personal Selling adalah suatu presentasi lisan dalam suatu percakapan dengan salah satu calon pembeli atau lebih yang bertujuan untuk menciptakan pembelian. Disini terjadi interaksi langsung yakni saling bertemu tatap muka antara pembeli dan penjual, komunikasi yang dilakukan kedua belah pihak bersifat individual dan dua arah sehingga penjual dapat langsung memperoleh tanggapan sebagai umpan baik dari keinginan dan kesukaan pembeli.
3) Publitasadalah usaha untuk mendorong permintaan secara non pribadi untuk suatu produk yang ditawarkan, jasa atau dengan ide dengan menggunakan berita komersial didalam media masa dan sponsor tidak dibebani sejumlah biaya secara langsung. Komunikasi yang disampaikan dalam publitas itu berupa berita bukan bentuk iklan.
4) Promosi Penjualanadalah berupa keinginan promosi selain personal selling, periklanan maupun publitas. Kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam promosi penjualan antara lain berupa : peragaan, pertunjukan, pameran, demostrasi dan sebagainya.

Variabel-variabel dari pada *promosional mix* ini merupakan kombinasi strategi yang efektif dalam upaya untuk memberitahukan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

membujuk, mengingatkan dan memodifikasi tingkah laku yang ada pada konsumen tersebut, jika dipilih dilakukan dengan benar.

Ada beberapa yang harus diperhatikan dalam promosi yaitu:

a. Indetifikasi terlebih dahulu audiens targetnya: hal ini berhubungan dengan segmen pasar.
b. Tentukan tujuan promosi: apakah untuk menginformasikan, mempengaruhi atau mengingatkan.
c. Kembangkan pesan yang disampaikan: hal ini berhubungan dengan isi pesan (apa yang harus disampaikan), struktur pesan (ciptakaan bahasa yang kuat), sumber pesan (siapa yang harus menyampaikannya).
d. Pilih bauran komunikasi : apakah itu komunikasi personal *(personal communication*) atau komunikasi non personal (*non-personal communication*).

**9. Kualitas Pelayanan**

Dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif, persoalan kualitas produk menjadi isu sentral bagi setiap perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas akan menjadi senjata untuk memenangkan persaingan, karena dengan memberikan produk berkualitas, kepuasan konsumen akan tercapai. Oleh karena itu perusahaan harus menentukan definisi yang tepat dan pemahaman yang akurat tentang kualitas yang tepat. Menurut *American Society* for *Quality Control* (Kotler, 2007 : 50): “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten".

Selanjutnya menurut Duran dalam Lupiyoadi (2001), kualitas dapat diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari (*avoidable*) dan yang tidak dapat dihindari (*unavoidable*). Yang termasuk dalam biaya yang dapat dihindari misalnya biaya akibat kegagalan produk, sementara yang termasuk biaya yang tidak dapat dihindari misalnya biaya kegiatan pengawasan kualitas. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas bersumber dari dua sisi, produsen dan konsumen. Produsen menentukan persyaratan atau spesifikasi kualitas, sedangkan konsumen menentukan kebutuhan dan keinginan. Pendefinisian akan akurat jika produsen mampu menerjemahkan kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dikutip oleh Lupiyoadi (2001) dapat didefinisikan yaitu: "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh".

Sementara menurut Rangkuti (2004:28) bahwa: "Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen". Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

   Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (Contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

   Menurut Tjiptono (2006: 70), bukti fisik (*Tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2) Keandalan (*Reliability*)

   Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, bersikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut Tjiptono (2006: 70), keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dangan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu akan menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2006: 70), daya tanggap (*Responsiveness)* merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).

Menurut Tjiptono (2006: 70), jaminan (*Assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan.

5) Empati (*Empathy*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), 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 pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006: 70), empati (*Empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sunarto (2003: 244) mengidentifikasikan tujuh dimensi dasar dari kualitas pelayanan yaitu:

a. Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
b. Interaksi pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
c. Keandalan, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
d. Daya tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
e. Ketepatan waktu dan kenyaman, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk infomasi atau jasa diberikan.
f. Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
g. Kesadaran akan merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 113) mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Kinerja (*Performance*), yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3) Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
5) Daya tahan (*Durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
6) *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
8) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*Brand Image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Dari beberapa dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, maka penelitian ini menggunakan lima

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148). Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

**10. Kepuasan Pelanggan**

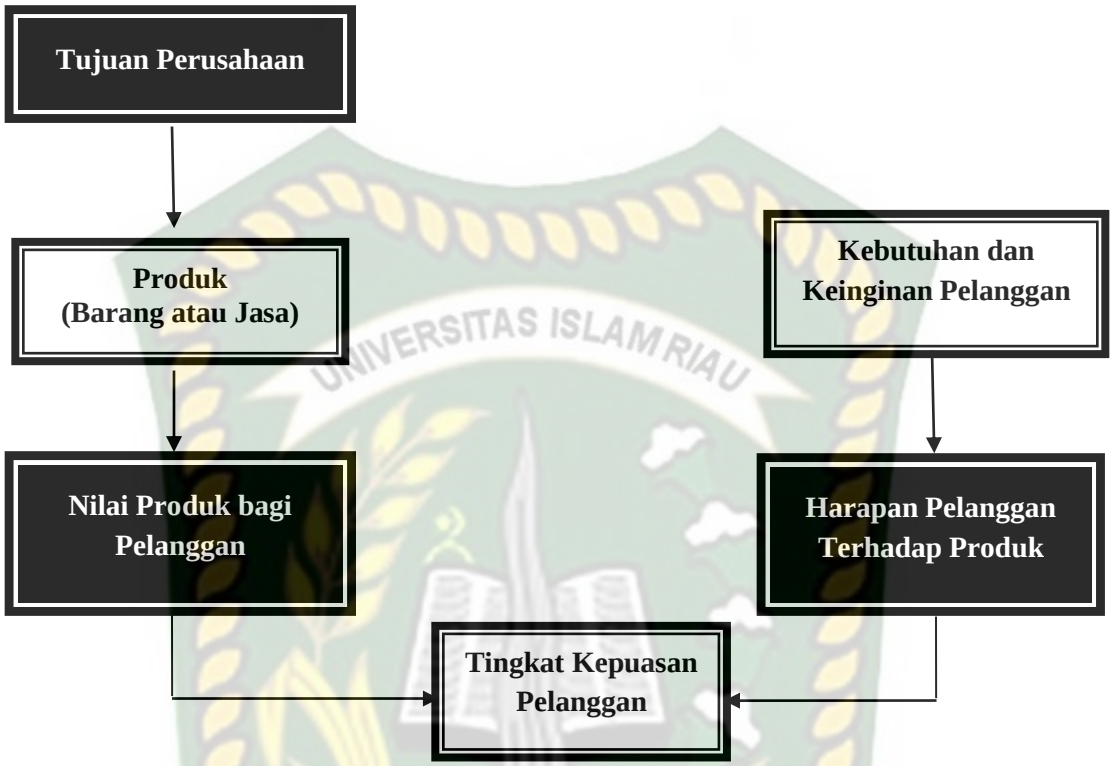
Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun jasa yang diberikan perusahaan.

Menurut Rangkuti (2004: 56), kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Sedangkan Kotler (2007: 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar berikut:




**Gambar 2.1 : Konsep Kepuasan Pelanggan**

Sumber: Rangkuti (2002: 24).

Berdasarkan Gambar 2.1 tersebut, diketahui bahwa perusahaan menawarkan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk yang ditawarkan tersebut diharapkan sesuai harapan pelanggan, sehingga mereka merasa puas. Apabila pelanggan puas, maka tujuan perusahaan akan tercapai karena produk yang ditawarkan perusahaan bernilai bagi konsumen.

**a. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lupiyoadi (2001: 158) terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Kualitas Produk

   Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

2. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi positif terhadap produk perusahaan.

3. Emosional

   Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *Self Esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga Produk

   Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Biaya Pelanggan

   Biaya Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu

Menurut Kuswadi (2004: 17), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu :

1. Mutu produk atau jasa

   Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

2. Mutu pelayanan

   Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

3. Harga

   Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

4. Waktu penyerahan

   Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

5. Keamanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

**b. Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2000: 41) ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

   Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*Costumer Oriented*).

2. Survei kepuasan pelanggan

   Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

   Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*Ghost Shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *Ghost Shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Berikut merupakan beberapa Penelitian Tentang kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang telah di lakukan oleh peneliti terdahulu:

**2.2 Hasil Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1 : Jurnal Peneliti terdahulu tentang Kualitas Pelayanan dan kepuasan Konsumen.**

| No. | Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Muhammad Isa, S.T., M.M<br>H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si<br>Marliana Caniago, S.E. (2019) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT.ASDP Indonesia Ferry (Pesero) Cabang Sibolga. | Kuantitatif | Dari hasil Penelitian yang telah dilakukan disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga. Besar Kontribusi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga adalah sebesar 62,4%, sedangkan sisanya 37,6% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. |
| 2. | Zaiful Arief (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyeberangan | Pendekatan penelitian ini adalah penelitian | Hasil Penelitian :<br>1. Persamaan regresi yakni realibility, responsiveness, |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Terhadap kepuasan Pengguna Jasa Kapal di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). | Kausal yaitu penelitian dengan menggunakan hubungan sebab akibat. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif. | assurance, empathy dan tangible berpangaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variable independen nail, maka variable dependen juga meningkat, dari jika variable independen menurun, maka variable dependen juga menurun. Dari hasil koefesien regredi yang didapat menunjukkan, variable empathy menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan<br>2. Dari lima dimensi yang mempengaruhi keuasan pelanggan variable yang paling dominan adalah variable Empathy (empaty) berdasarkan hasil Uji t. mempunyai nilai thitung (5,131) > tabel (1,66123) paling besar dibandingkan dengan variable lainnya yang signifikan. |
| 3. | Nunuk Widya Kusuma, Benny Agus Setiono, Sofyan Poli (2015) | Pengaruh Kalitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. | Penelitian eksplanasi (explanatory research) yang menggunakan pendekatan Kuantitatif | Variabel Kualitas Pelayanan jasa Pemandan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya.<br>Variabel Kualitas Pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variable empati (empathy) |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

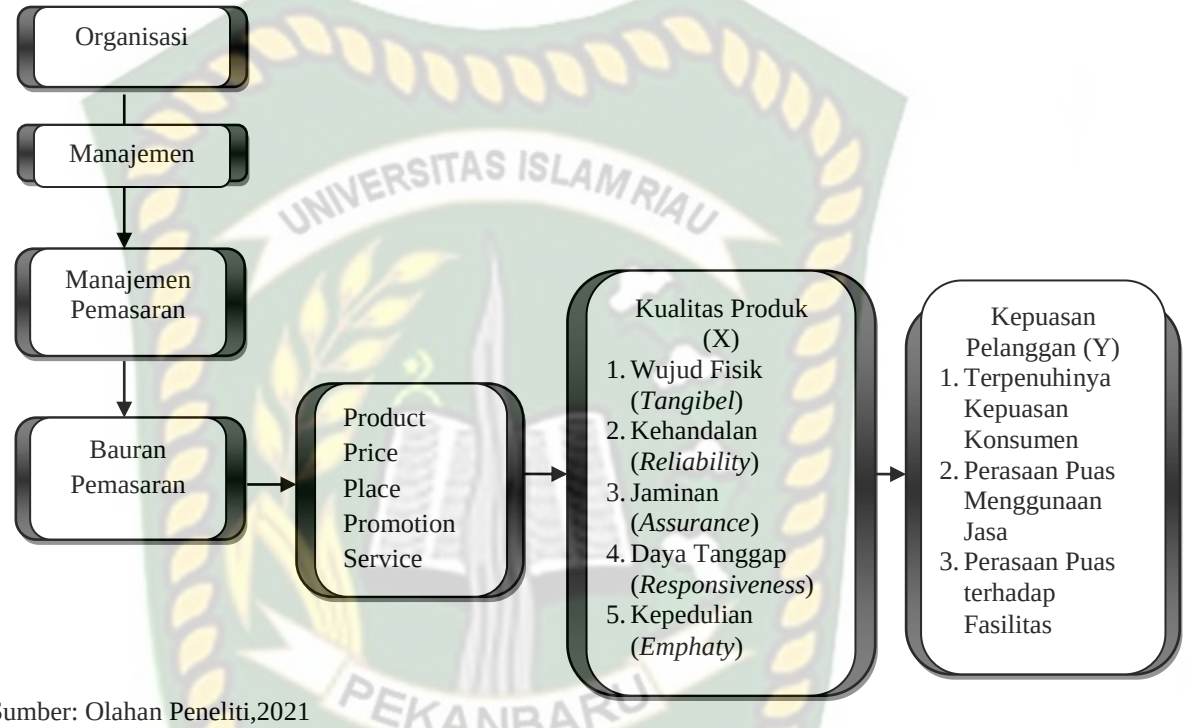
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Hal ini dilihat dari $\beta$ yang paling besar.<br>Pelanggan kurang Puas dengan kompetensi dan proses layanan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya.<br>Pelanggan Sudah puas dengan fasilitas dan kemudahan memperoleh pelayanan jasa pemanduan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. |

Tabel diatas Merupakan beberapa review jurnal tentang peneliti terdahulu yang penelitiannya hampir sama dengan yang akan penulis teliti. Penulis hanya menguraikan beberapa saja, untuk review yang lengkap akan penulis lampirkan di lampiran terakhir proposal, yang meliputi Review jurnal nasional 10, Internasional 20. Jurnal tersebut merupakan bahan penelitian yang membantu peneliti mendapatkan informasi yang membantu penelitian ini. Sebagai referensi pelengkap data untuk mempermudah penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## 2.3 Kerangka Pikir

**Gambar 2.2 : Kerangka Pikir tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan Air Putih-Sungai Selari PT. Jembatan Nusantara**




Sumber: Olahan Peneliti,2021

## 2.4 Hipotesis

Sesuai dengan permasalahannya, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Ho : tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Ha : terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## 2.5Konsep Operasional dan Operasional Variabel

### 2.5.1 Konsep Operasional

**1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan harapan Pengguna jasa.

Indikatornya adalah :

a. Wujud Fisik *(Tangibles)*

Adalah bukti langsung yang terdiri dari fasilitas fisik, eprlengkapan karyawan, serta sarana komunikasi. Sub Indikatornya yaitu :

- Fasiltas sarana dan prasarana PT. Jembatan Nusantara
- Kapal Operasional yang memadai dan nyaman
- Penampilan Petugas yang sopan dan rapi

b. Daya Tanggap *(Responsives)*

Merupakan keinginan para karyawan dan Pengguna jasa Penyeberangan untuk membantu Perusahaan memberikan pelayanan dengan sangat baik. Sub Indikatornya :

- Cepat tanggap terhadap saran dan keluhan Pengguna Jasa
- Petugas Bersedia membantu keluhan Pengguna Jasa
- Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Kehandalan *(Reliability*)

Adalah suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara nyaman dan memuaskan. Sub Indikatornya :

- Cepat tanggap terhadap saran dan keluhan Pengguna Jasa
- Petugas Bersedia membantu keluhan Pengguna Jasa
- Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa.

d. Jaminan *(Assurance)*

Jaminan ini terdiri dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercayai yang dimiliki oleh karyawan. Sub Indikatornya :

- Keamanan dan kenyamanan Pengguna jasa penyeberangan saat berada dalam kapal Penyeberangan
- Keramahan dan Kesopanan pengelola dan staf PT. Jembatan Nusantara
- Kepercayaan pengguna jasa terhadap staf kapal PT. Jembatan Nusantara

e. Kepedulian *(Emphaty)*

Adalah perhatian yang tulus yang diberikan oleh karyawan kepada pengguna jasa penyeberangan. Yang terdiri dari semua kemudahan, komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para Pengguna jasa penyeberangan. Sub Indikatornya :

- Petugas Memahami kebutuhan Pengguna Jasa
- petugas melakukan komunikasi yang baik terhadap pengguna Jasa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa.

**2. Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan Pengguna Jasa adalah suatu perasaan konsumen yang merasakan apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang didapatkan oleh Perusahaan PT. Jembatan Nusantara.

a. Terpenuhinya harapan konsumen.

Sub Indikatornya yaitu :

- Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu.
- Mendapatkan pelayanan yang Baik.
- Mendapatkan Tanggapan atas saran dan keluhan yang diberikan pengguna jasa kepada petugas.
- Kepuasan informasi yang disampaikan oleh petugas.
- Kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan petugas.
- Kepuasan terhadap keamanan dan kenyamanan yang diberikan

b. Perasaan Puas menggunakan Jasa

Sub indikatornya :

- Pelayanan Jasa penyeberangan yang di berikan kepada pengguna di kapal.
- Harga tiket yang di dapat.
- Pemberian informasi yang jelas disampaikan oleh petugas.
- Prosedur pelayanan yang diberikan
- Kejujuran dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Kepuasan Menggunakan fasilitas

Sub Indikatornya :

- Ruang Parkir Kendaraan
- Ruang untuk penumpang.
- Kebersihan Toilet.
- Hiburan
- Kebersihan Mushola
- Alat keselamatan dan keamanan

### 2.5.2 Operasional variabel

Variabel penelitian yang akan diteliti adalah :

1. Variabel Bebas (X) (*Independen*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2010: 61). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan yang berupa *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5).
2. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010:61). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel 2.2 : Konsep Operasional Variabel Penelitian**

| Konsep | Variabel | Indikator | Item Yang Dinilai | Ukuran |
|---|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat didefinisikan yaitu: "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.<br><br>Parasuraman (Dalam Lupiyoadi, 2001) | Kualitas Pelayanan<br><br>(Variabel Bebas) | Indikator yang digunakan dalam penelitian di variabel ini adalah : Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2008)<br><br>1. Wujud Fisik (*Tangibles*) | 1. Fasiltas sarana dan prasarana PT. Jembatan Nusantara<br>2. Kapal Operasional yang memadai dan nyaman<br>3. Penampilan Petugas yang sopan dan rapi | *Skala Likert* |
| | | 2. Daya Tanggap (*Responsivess)* | 1. Cepat tanggap terhadap saran dan keluhan Pengguna Jasa<br>2. Petugas Bersedia membantu keluhan Pengguna Jasa<br>3. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa. | *Skala Likert* |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 3. Kehandalan (Reliability) | 1. kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik dan akurat.<br>2. kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat wakt | *Skala Likert* |
| | | 4. Jaminan (Assurance) | 1. Keamanan dan kenyamanan Pengguna jasa penyeberangan saat berada dalam kapal Penyeberangan<br>2. Keramahan dan Kesopanan pengelola dan staf PT. Jembatan Nusantara<br>3. Kepercayaan pengguna jasa terhadap staf kapal PT. Jembatan Nusantara | *Skala Likert* |
| | | 5. . Kepedulian (Emphaty) | 1. Petugas Memahami kebutuhan Pengguna Jasa<br>2. petugas melakukan komunikasi yang baik terhadap pengguna Jasa.<br>3. kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan | *Skala Likert* |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | pelayanan terhadap pengguna jasa. | |
| Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikir/kan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kotler (2007: 177) | Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan PT. Jembatan Nusantara<br><br>(Variabel Terikat) | Indikator yang digunakan dalam penelitian dan variabel ini adalah : (Lupiyoadi,2008)<br><br>1. Terpenuhinya harapan konsumen.<br><br>2. Perasaan Puas Menggunakan Jasa. | 1. Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu.<br>2. Mendapatkan pelayanan yang Baik.<br>3. Mendapatkan Tanggapan atas saran dan keluhan yang diberikan pengguna jasa kepada petugas.<br>4. Kepuasan informasi yang disampaikan oleh petugas.<br>5. Kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan petugas.<br>6. Kepuasan terhadap keamanan dan kenyamanan yang diberikan<br><br>1. Pelayanan Jasa penyeberangan yang di berikan kepada pengguna di kapal.<br>2. Harga tiket yang di dapat. | *Skala Likert* |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 3. Pemberian informasi yang jelas disampaikan oleh petugas.<br>4. Prosedur pelayanan yang diberikan<br>5. Kejujuran dan kesabaran dalam memberikan pelayanan. | *Skala Likert* |
| | | 3. Kepuasan terhadap fasilitas | 1. Ruang Parkir Kendaraan<br>2. Ruang untuk penumpang.<br>3. Kebersihan Toilet.<br>4. Hiburan<br>5. Kebersihan Mushola<br>6. Alat keselamatan dan keamanan | *Skala Likert* |

## 2.6 Konsep Pengukuran

### 2.6.1 Variabel (X) Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini banyaknya pernyataan untuk variable kualitas pelayanan sebanyak 14 pertanyaan dengan jumlah responden 200. Nilai tertinggi dari jawaban responden adalah 200 x 5 x 14 = 14.000, sedangkan nilai terendah adalah 200 x 1 x 14 = 2.800. Dengan demikian intervalnya untuk 5 katagori adalah 14.000 – 2.800 / 5 = 2.240. Dari interval diatas katagori skor responden adalah sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Sangat Tidak Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kualitas pelayanan berada pada kisaran skor 2800 - 5040
b. Kurang Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kualitas pelayanan berada pada kisaran skor 5041 - 7281
c. Cukup apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kualitas pelayanan berada pada kisaran skor 7282 - 9522
d. Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kualitas pelayanan berada pada kisaran skor 9523 - 11763
e. Sangat Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kualitas pelayanan berada pada kisaran skor 11764 – 14000

**2.6.2 Variabel (Y) Kepuasan Pengguna Jasa**

Dalam Penelitian ini banyaknya penyataan untuk variabel kepuasan konsumen sebanyak 17 pernyataan dengan jumlah responden 200. Nilai tertinggi dari jawaban responden adalah 17 x 5 x 200 = 17.000, sedangkan nilai terendah adalah 17 x 1 x 200 = 3.400. Dengan demikian intervalnya untuk 5 katagori adalah 17.000 – 3.400 / 5 = 13.600. Dari interval diatas katagori skor jawaban responden adalah sebagai berikut :

a. Sangat Tidak Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kepuasan konsumen berada pada kisaran skor 3400 – 6120
b. Kurang Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kepuasan konsumen berada pada kisaran 6121 - 8841
c. Cukup apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kepuasan konsumen berada pada kisaran 8842 – 11562

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kepuasan konsumen berada pada kisaran skor 11563 - 14283

e. Sangat Baik apabila skor jawaban responden atas penyataan tentang variabel kepuasan konsumen berada pada kisaran skor 14284 - 17000

### 2.6.3 Pengukuran Indikator

Sebelum menganalisis deskriptif penelitian ini, akan dibuat tabel rentang skala yang menjadi acuan dalam analisis deskriptif. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dan banyaknya altenatif jawaban berjumlah 5 (Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak setuju, Sangat Tidak setuju), maka:

- Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel = 1 x 200 = 200
- Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel = 5 x 200 = 1000

Sedangkan untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus :

Rentang skala (RS) = $\frac{n(m-1)}{m}$

Dimana: n = jumlah sampel

m = jumlah altenative jawaban tiap item

$$RS = \frac{200(5-1)}{5} = 160$$

Untuk membuat rentang skalanya, karena 200 merupakan nilai terendah maka 48 ditambah RS hasilnya:

200 + 160 = 360

361 + 160 = 521

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Demikian seterusnya ditambah 160, sampai skor tertinggi yaitu 1000. Sehingga akan terbentuk tabel rentang skala sebagai berikut :

**Tabel 2.3 Rentang Skala**

| No | Kelas | Kategori |
|---|---|---|
| 1 | 200 sampai 360 | Sangat Tidak baik |
| 2 | 361 sampai 521 | Tidak Baik |
| 3 | 522 sampai 682 | Cukup |
| 4 | 683 sampai 843 | Baik |
| 5 | 844 sampai 1000 | Sangat Baik |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Desain Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer melalui survey, data yang dikumpulkan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa Penyeberangan. Metode survey eksplanatory asosiatif dipilih karena peneliti akan mengambil sampel dari populasi yang ada, kemudian penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel (asosiatif) melalui pengujian hipotesis, selain itu penelitian ini tidak banyak memahami dan mengetahui situasi masalah. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu pengguna jasa penyembrangan Perusahaan PT. Jembatan Nusantara cabang muda bengkalis.

## 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Jembatan Nusantara yang berada di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih – Sungai Selari. Lokasi Pelabuhan benyebrangannya berada di jalan Air Putih Kecamatan Bengkalis, lebih tepatnya di Pulau bengkalis yang bersebrangan dengan Sungai Pakning, Riau. Alasan dipilihnya PT. Jembatan Nusantara sebagai objek penelitian karena perusahaan PT. Jembatan Nusantara merupakan perusahaan yang mampu mengelola dan mengoperasikan 4 kapal untuk mengangkut penumpang dalam perjalanan perairan Pulau Bengkalis ke Sungai pakning.



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Oleh sebab itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT. Jembatan Nusantara dan Perusahaan lainnya dalam memberikan layanan jasa yang memuaskan bagi masyarakat sebagai penumpang yang menggunakan jasa yang mereka berikan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (sugiono,2003:109). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengguna jasa kapal penyeberangan (RORO) Air Putih-Sungai Selari. Sugiono (2003:109) menyatakan sampel adalah dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penyeberangan pelabuhan Air putih – Sungai Selari yang menggunakan kapal Fery yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara. Pada Tahun 2020 di ketahui pengguna Jasa penyeberangan Air Putih-Sungai Selari berjumlah -+178.320/Orang di kapal fery KMP. Swarna Putri, dan -+174.783/Orang di kapal fery KMP. Persada Nusantara. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu seluruh Pengguna jasa kapal fery KMP. Swarna Putri -+178.320/Orang dan seluruh pengguna jasa kapal fery KMP. Persada Nusantara -+174.783/Orang dengan menghitung sampel ukuran sampel yang dilakukan menggunakan teknik slovin menurut Sugiono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan teknik *Slovin*karena dalam penarikan sampel,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian agar hasil penelitian dapat digenerelasikan dan diperhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus *Slovin* untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masihbisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Karna populasi keseluruhan pengguna jasa Penyeberangan Air Putih – Sungai Selari berada di 2 kapal fery yang dioperasikan oleh PT. Jembatan Nusantara. maka peneliti mengambil jumlah populasi penumpang pengguna jasa penyeberangan yang menggunakan kapal fery KMP. Swarna Putri dan KMP. Persada Nusantara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Jumlah populasi pada kapal fery KMP. Swarna Putri Sebanyak 178.320 orang sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian di kapal fery KMP.Swarna Putri, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{178.320}{1 + 178.320 \; x \; 0.1^2}$$

$$n = \frac{178.320}{1 + 178.320 \; x \; 0.01}$$

$$n = \frac{178.320}{1 + 1.783{,}2}$$

$$n = \frac{178.320}{1.784{,}2}$$

= 99,94 Disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 Responden.

Jumlah populasi pada kapal fery KMP. Persada Nusantara Sebanyak 174.783 orang sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian di kapal fery KMP. Persada Nusantara , dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{174.783}{1 + 174.783 \; x \; 0.1^2}$$

$$n = \frac{174.783}{1 + 174.783 \; x \; 0.01}$$

$$n = \frac{174.783}{1 + 1.747{,}83}$$

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

$$n = \frac{174.783}{1.748{,}83}$$

= 99,94 Disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 Responden.

Berdasarkanperhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 100orang di kapal Fery KMP. Swarna Putri dan 100 orang di kapal fery KMP. Persada Nusantara. Total keseluruhan sampel pada penelitian ini berjumlah 200 orang/ 200 responden. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasilpengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampilng; simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap pengguna jasa untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insindental, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:85), bahwa sampling insindentaladalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insindentalbertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai suber data.

**3.4 Sumber Data**

Sebelum pengujian hipotesis-hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat dilakukan terlebih dahulu diperlukan data-data yang relevan terkait penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

### 3.4.1 Data Primer

Yaitu data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertma kalinya. Jenis data ini diperoleh langsung melalui kuesioner penelitian yang dibagikan kepada responden yaitu pengguna jasa kapal penyeberangan PT. Jembatan Nusantara.

### 3.4.2 Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari data yang telah tersedia atau sudah jadi pada PT. Jembatan Nusantara, antara lain meliputi : sejarah singkat berdirinya Perusahaan, struktur Perusahaan, dan aktifitas Perusahaan.

Data skunder merupakan data publikasi yang dikumpulkan untuk keperluan satu riset, kegunaan dari data skunder yaitu :

a. Membantu dalam merumuskan permasalahan
b. Melengkapi informasi yang diperlukan dalam menganalisis
c. Sebagai data pembanding sehingga data primer dapat dievaluasi dan di interpretasikan lebih dalam.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

   Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuisioner yang di bagikan dalam bentuk pertanyaan yang sama. Walaupun fasilitas diantara kapal yang beroperasi dalam bentuk sedikit berbeda, tetapi secara keseluruhan fasilitas yang ada sama

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

di kedua kapal yang beroperasi. Jadi, penulis membuat kuisioner yang sama walaupun penelitian dilakukan di kapal yang berbeda. Hal tersebut juga didasari dari peraturan kapal dan standart sarana dan prasarana yang ada di dalam kapal mematuhi peraturan yang di keluarkan oleh perusahaan PT. Jembatan Nusantara.

2. Observasi

   Merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

3. Wawancara

   Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan objek penelitian di Pelabuhan Penyeberangan (RORO) Air Putih-Sungai Selari dan di PT. Jembatan Nusantara.

## 3.6 Analisis Data

### 3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

   Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu.

2. Reliabilitas

   Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu kewaktu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

### 3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pengguna jasa kapal penyeberangan RORO

A = Konstanta

bX = Koefisien regresi kualitas pelayanan

e = Varians Pengganggu

### 3.6.3 Pengujian Hipotesis

**a. Uji Statistik t**

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol ($H_0$) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ($\beta_1$) sama dengan nol, atau $H_0 : \beta_1 = 0$ yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis altenatifnya ($H_a$), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau $H_0 : \beta_1 \neq 0$ yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengamnilan keputusan dengan tingkat signifikansi ($\alpha$) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

Dasar pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut :

a. Jika tingkat signifikan t hitung > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka $H_0$ diterima.

b. Jika tingkat signifikan t hitung < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka $H_0$ ditolak.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

### 3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

**Tabel 3.2 :** Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Roll On Roll Off (RORO) Air Putih – Sungai Selari PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis".

| No | Jenis Kegiatan | Bulan dan Minggu Ke- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Agus'20 | | | | Feb'21 | | | | April'21 | | | | Juni'21 | | | | Juli'21 | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seminar UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Revisi UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisi Kuisioner | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Rekomendasi Survey | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Survey Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Penyusunan LaporanHasil Penelitian (Tesis) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Konsultasi Revisi Tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Ujian Konferehensif Tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Revisi Tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Pengadaan Tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB IV

# GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

## 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Jembatan Nusantara

PT Jembatan Nusantara merupakan nama baru PT Jembatan Madura. Perusahaan ini mulai menerjuni bisnis pelayaran sejak 16 Februari 1976 dengan mengunakan 2 kapal penyeberangan untuk melayani rute Pelabuhan Ujung, Surabaya, ke Pelabuhan Kamal, Madura.PT. Jembatan Nusantara adalah perusahaan pelayaran swasta berskala nasional yang memiliki 59 Unit kapal ferry dan 28 Kantor cabang.

Kantor PusatPT. Jembatan Nusantara memiliki 2 tempat kedudukan. Kedudukan kantor pertama berada di Land Mark Center, Tower A-15, Suite 1503 Jl. Jenderal Sudirman Jakarta Selatan. Kantor Pusat ke dua berada di Jl. Rajawali No. 14 A Surabaya-Jawa Timur. Dan Kantor PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis berada di Jl. Tanjung Pagar No. 01 Kabupaten Bengkalis – Riau.

## 4.2 Tujuan PT. Jembatan Nusantara

PT. Jembatan Nusantara mendirikan Perusahaan Shipping/Passengger Ferry (RORO) bertujuan untuk mewujudkan usaha angkutan sungai, danau dan penyebrangan yang tangguh dan mandiri dalam tatanan transfortasi nasional.



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

### 4.3 Visi dan Misi PT. Jembatan Nusantara

Visi Perusahaan PT. Jembatan Nusantara yaitu : Menjadi perusahaan transportasi laut dan kendaraan terbaik, terbesar dan terkemuka di nusantara. Sedangkan Misi PT. Jembatan Nusantara yaitu : Sebagai perusahaan pelayaran yang terus menerus berkomitmen dalam menjaga keselamatan penumpang dan awak kapal, mengikuti perkembangan teknologi dan memberikan kepastian kenyamanan waktu berlayar.

### 4.4 Struktur Organisasi PT. Jembatan Nusantara

Setiap organisasi baik Organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat luas dan kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugas dan tanggung jawab atas pekerjaaannya masing-masing.

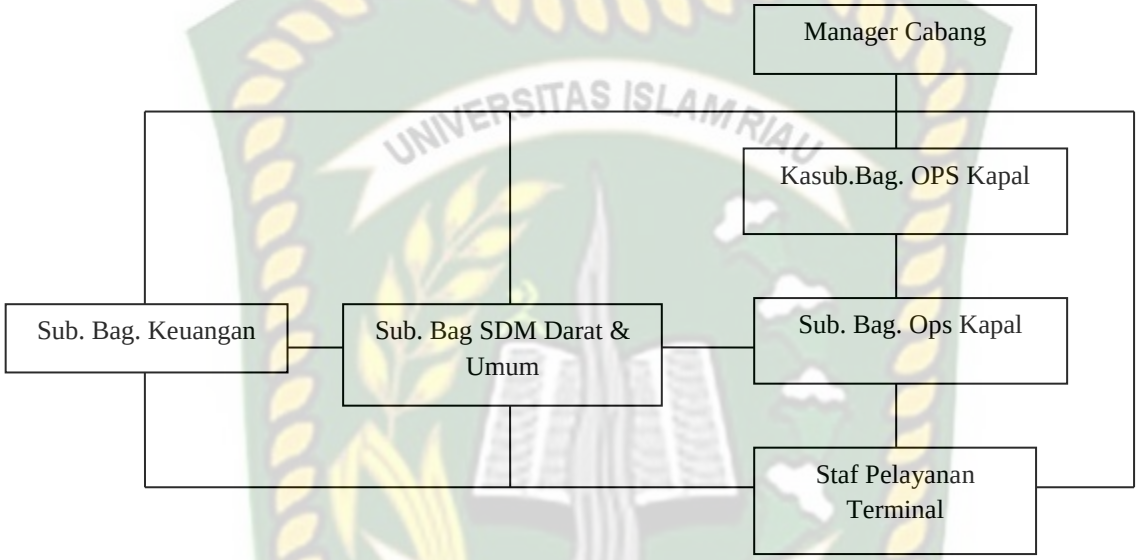
Suatu Organisasi yang jelas struktur informasinya biasanya digolongkan organisasi formil, sedangkan keotganisasian informasi terjadi dengan adanya jalinan hubungan kerja yang tidak ditetapkan dengan resmi dalam organisasi tersebut. Dalam sebuah pemahaman umum, struktur organisasi setiap organisasi terdapat beberapa unsur, yaitu :

1. Adanya Sekelompok Orang.
2. Adanya sekelompok orang yang saling bekerjasama.
3. Adanya suatu tujuan tertentu.
4. Satu sama lain terkait secara formil.
5. Mempunyai atasan dan bawahan.

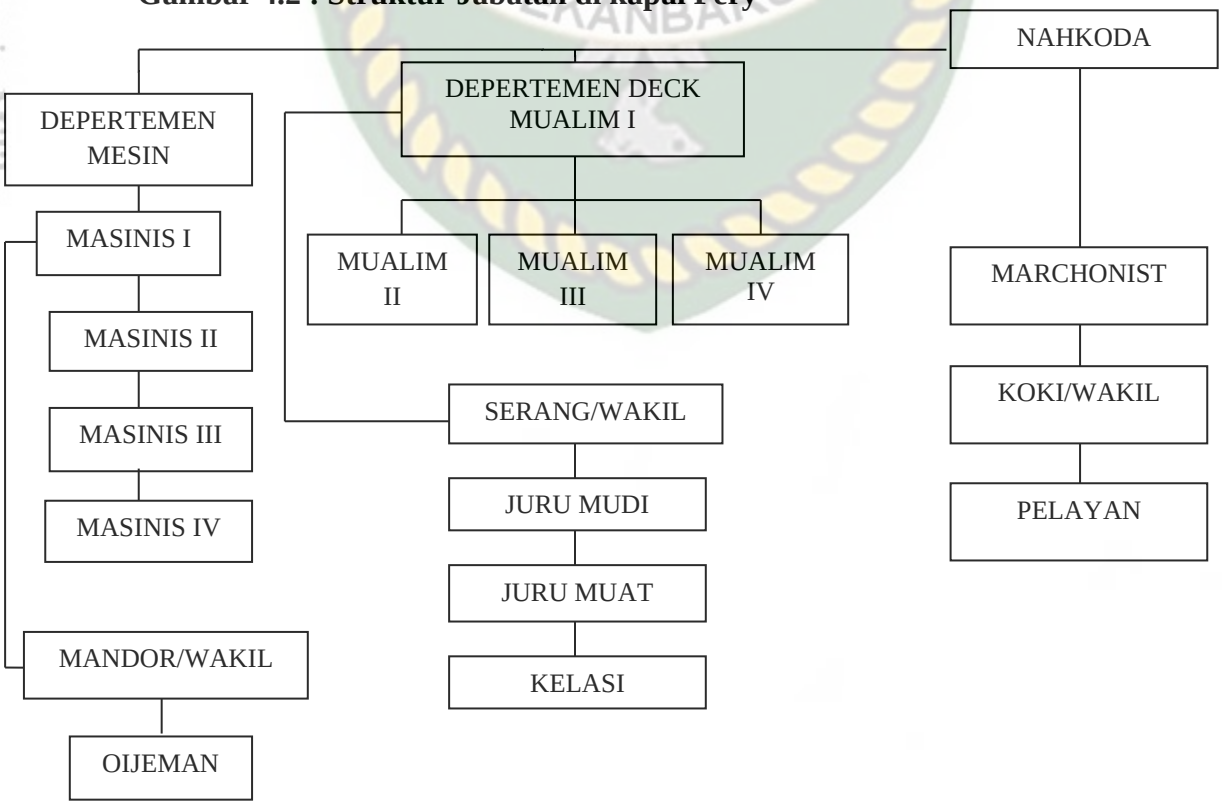
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk lebih Jelasnya, akan digambarkan struktur organisasi PT. Jembatan Nusantara, Strukturnya sebagai berikut :

**Gambar 4.1 : Struktur Organisasi dan Tata Kerja kantor Cabang Muda Bengkalis PT. Jembatan Nusantara**




**Gambar 4.2 : Struktur Jabatan di kapal Fery**




Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB V

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 5.1 Identitas Responden

Identitas responden ini perlu untuk memberikan gambaran yang signifikan (jelas) antara data dari responden dengan analisa yang dilakukan.Identitas responden ini juga diperlukan untuk menjawab tujuan dari peneliti.Untuk memperoleh data – data yang diperlukan dalam penelitian ini.Untuk memperoleh data – data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 200 eksemplar kepada Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis.

Adapun identitas responden yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah terdiri dari beberapa hal, diantaranya mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan kapal yang beroperasi.

### 5.1.1 Responden Berdasarkan Umur

Untuk mengetahui umur responden Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis. dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel 5.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur pada Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.**

| KlasifikasiUmur | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| 15 – 25 | 14 | 7 |
| 26 – 35 | 64 | 32 |
| 36 – 45 | 117 | 58,5 |
| > 45 | 5 | 2,5 |
| **Jumlah** | **200** | **100** |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat diketahui bahwa pengguna jasa penyeberangan yang umur 15 – 25 tahun sebanyak 14 orang atau sebesar 7%, umur 26 – 35 tahun sebanyak 64 orang atau sebesar 32%, umur 36 – 45 tahun sebanyak 117 orang atau sebesar 58,5% dan umur > 45 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 2,5%. Dengan demikian Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalispada saat penulis menyebarkan kuesioner yang paling banyak adalah umur 36 – 45 tahun.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis. dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.**

| Klasifikasi Jenis Kelamin | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Pria | 128 | 64 |
| Wanita | 72 | 36 |
| **Jumlah** | **200** | **100** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa konsumen yang berjenis kelamin pria sebanyak 128 orang atau sebesar 64% dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 72 orang atau sebesar 36%. Dengan demikian Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalispada saat peneliti menyebarkan kuesioner yang paling banyak adalah berjenis kelamin pria. Hal ini disebabkan peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada hari efektif kerja, maka jumlah pengguna jasa berjenis kelamin pria lebih mendominasi, karena pada hari kerja banyak yang melakukan penyeberangan baik memasuki atau keluar pulau Bengkalis untuk melakukan urusan pekerjaan, ini disebabkan karena pulau Bengkalis letak pusat Pemerintahan Kabupaten Bengkalis.

### 5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui pendidikan terakhir responden Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis. dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terkhir pada Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.**

| Klasifikasi Pendidikan | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| SD | 5 | 2,5 |
| SLTP | 18 | 9 |
| SLTA | 48 | 24 |
| Diploma | 59 | 29.5 |
| Sarjana (S1) | 67 | 33.5 |
| Magister (S2) | 3 | 1,5 |
| **Jumlah** | **200** | **100** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat diketahui bahwa pengguna jasa yang pendidikan SD sebanyak 5 orang atau sebesar 2,5%, pendidikan SLTP sebanyak 18 orang atau sebesar 9%, pendidikan SLTA sebanyak 48 orang atau sebesar 24%, pendidikan Diploma sebanyak 59 orang atau sebesar 29.5%, pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 67 orang atau sebesar 33,5% dan pendidikan S2 sebanyak 3 orang atau sebesar 1.5%. Dengan demikian Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalispada saat penulis menyebarkan kuesioner yang paling banyak adalah Sarjana (S1).

### 5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui pekerjaan responden Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis. dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.4: Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaanpada Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.**

| Klasifikasi Pekerjaan | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Tidak Bekerja | 20 | 10 |
| Wiraswasta | 50 | 25 |
| PNS | 47 | 23,5 |
| Pelajar/Mahasiswa | 83 | 41.5 |
| **Jumlah** | **200** | **100** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat diketahui bahwa pengguna jasa yang tidak bekerja sebanyak 20 orang atau sebesar 10%, pekerjaan wiraswasta sebanyak 50 orang atau sebesar 25%, pekerjaan PNS sebanyak 47 orang atau sebesar 23,5% dan pelajar/Mahasiswa sebanyak 83 orang atau sebesar 41,5%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dengan demikian Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis pada saat penulis menyebarkan kuesioner yang paling banyak adalah Pelajar/Mahasiswa.

### 5.1.5 Responden Berdasarkan Kapal yang sedang Beroperasi

Untuk mengetahui kapal yang sedang beropersi saat itu digunakan responden Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis. dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.5: Karakteristik Responden Berdasarkan Kapal yang sedang di operasikan oleh PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.**

| Jenis Kapal Beroperasi | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| KMP. Swarna Putri | 100 | 50 |
| KMP. Persada Nusantara | 100 | 50 |
| **Jumlah** | **200** | **100** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat diketahui bahwa pengguna jasa yang menjadi responden dalam penelitian ini masing-masing sebanyak 100 orang (50%), Dengan demikian jumlah Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis pada saat peneliti menyebarkan kuesioner berjumlah 200 responden. Pada saat peneliti melakukakan penyebaran kueioner tidak mengeneralisasi reseponden disebabkan kedua KMP ini berasal dari PT. yang sama, memiliki fasilitas dan pelayanan yang kurang lebih sama, dan kedua KMP milik PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Bengkalis memang menjadi keunggulan oleh pihak Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari.

## 5.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk menunjang kepuasan pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis, sangat perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang memadai, karena dengan adanya pelayanan dengan kualitas baik akan memberi kepuasan khusus terhadap pengguna jasa kapal, sehingga para pengguna jasa kapal akan memberikan penilain dan respon yang baik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengguna jasa kapal RORO maka diperlukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis. Adapun indikator kualitas yang penulis guanakan yaitu meliputi : wujud fisik *(Tangibles)*, daya tanggap *(Responsiveness)*, Kehandalan *(Reliability)*, Jaminan *(Assurance)* dan Kepedulian *(Empaty)*.

### 5.2.1 Tanggapan responden terhadap indikator wujud fisik *(Tangibles)*

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator wujud fisik *(Tangibles)* yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.6: Tanggapan responden terhadap indikator wujud fisik *(Tangibles)***

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Fasilitas Sarana Dan Prasarana | 71 | 54.61 | 118 | 27.18 | 11 | 30.55 | | | | | 860 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sudah Lengkap | | | | | | | | | | | |
| b. | Kapal Nyaman, Bersih, dan memadai. | 30 | 23.07 | 158 | 36.40 | 12 | 33.33 | | | | | 818 |
| c. | Penampilan Petugas Sopan dan Rapi. | 29 | 22.30 | 158 | 36.40 | 13 | 36.11 | | | | | 816 |
| **Total** | | **130** | | **434** | | **36** | | | | | | **2494** |
| **Rata-rata** | | **Baik** | | | | | | | | | | **831.33** |

**Sumber: Data Olahan, 2021**

Dari hasil tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa tanggapan respoonden terhadap indikator wujud fisik *(Tangibles)*yang dimiliki oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban setuju.

Pada pernyataan pertama yaitu fasilitas sarana dan prasarana sudah lengkap, sebanyak 71 orang (54.61%) menjawab sangat setuju, 118 orang (27.18%) menjawab setuju dan 11 orang (30.55%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kedua yaitu kapal nyaman, bersih, dan memadai, sebanyak 30 orang (23.07%) menjawab sangat setuju, 158 orang (36.40%) menjawab setuju dan 12 orang (33.33%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan ketiga yaitu penampilan petugas sopan dan rapi., sebanyak 29 orang (22.30%) menjawab sangat setuju, 158 orang (36.40%) menjawab setuju dan 13 orang (36.11%) menjawab cukup setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator wujud fisik *(Tangibles)*dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah baik, seperti fasilitas sarana dan prasarana sudah lengkap, namun hal ini menjadi kewajiban bagi seluruh petugas agar lebih memberikan perhatian dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mempertahankan kapal yang selalu nyaman, bersih serta memadai begitupun penampilan para petugasnya agar para penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kapal sebagai penjual jasa.

### 5.2.2 Tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap *(Responsiveness)*

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator daya tanggap *(Responsiveness),* yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.7: Tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap *(Responsiveness)***

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Petugas cepat Tanggap Terhadap keluhan dan Saran pengguna Jasa. | 89 | 47.34 | 97 | 25.12 | 7 | 36.84 | 7 | 36.84 | | | 868 |
| b. | Petugas Bersedia membantu keluhan Pengguna jasa. | 29 | 15.42 | 171 | 44.30 | | | | | | | 829 |
| c. | Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa. | 70 | 37.23 | 118 | 30.56 | 12 | 63.15 | | | | | 858 |
| **Total** | | **188** | | **386** | | **19** | | **7** | | | | **2555** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **851,66** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa tanggapan respoonden terhadap indikator daya tanggap *(Responsiveness)*,yang dimiliki oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Pada pernyataan pertama yaitu Petugas cepat Tanggap Terhadap keluhan dan Saran pengguna Jasa., sebanyak 81 orang (47.34%) menjawab sangat setuju, 97 orang (25.12%) menjawab setuju, 7 orang (36.84%) menjawab cukup setuju dan 7 orang (36.84%) menjawab tidak setuju

Pada pernyataan kedua yaitu Petugas Bersedia membantu keluhan Pengguna jasa, sebanyak 29 orang (15.42%) menjawab sangat setuju, dan 171 orang (44.30%) menjawab setuju.

Pada pernyataan ketiga yaitu Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa, sebanyak 70 orang (37.23%) menjawab sangat setuju, 118 orang (30.56%) menjawab setuju dan 12 orang (63.15%) menjawab cukup setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap *(Responsiveness)*,dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, namun tetap harus lebih ditingkatkan lagi karena dalam proses pelayanan terkadang tidak semua petugas selalu cepat tanggap bersedia membantu dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

### 5.2.3 Tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan *(Reliability)*

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator Kehandalan *(Reliability),* yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.8: Tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan *(Reliability)***

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Petugas Sudah Memberikan Pelayanan yang baik dan Akurat | 71 | 49.65 | 118 | 50.21 | 11 | 50 | | | | | 860 |
| b. | Petugas sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu | 72 | 50.34 | 117 | 49.78 | 11 | 50 | | | | | 861 |
| **Total** | | **143** | | **235** | | **22** | | | | | | **1721** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **860.5** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari hasil tabel 5.8 dapat disimpulkan bahwa tanggapan respoonden terhadap indikator Kehandalan *(Reliability),*yang dimiliki oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Pada pernyataan pertama yaitu Petugas Sudah Memberikan Pelayanan yang baik dan Akurat, sebanyak 71 orang (49.65%) menjawab sangat setuju, 118 orang (50.21%) menjawab setuju, dan 11 orang (50%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kedua yaitu Petugas sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, sebanyak 72 orang (50.34%) menjawab sangat setuju, dan 117 orang (49.78%) menjawab setuju, dan 11 orang (50%) menjawab cukup setuju.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan *(Reliability)*,dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, tetapi masih ada para pengguna jasa kapal penyeberangan yang tidak mendapat pelayanan yang cepat tepat waktu serta akurat dari petugas kapal. Sehingga ini akan menjadi bahan evaluasi bagi penyedia jasa penyeberangan agar lebih baik dalam pelayanannya.

### 5.2.4 Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan *(Assurance)*

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator Jaminan *(Assurance)*, yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.9: Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan *(Assurance)***

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Pengguna jasa merasa nyaman dan aman saat berada di dalam kapal. | 61 | 24.49 | 138 | 40.58 | 1 | 9.09 | | | | | 860 |
| b. | Petugas Ramah Dan sopan saat melayani | 109 | 43.77 | 90 | 26.47 | 1 | 9.09 | | | | | 908 |
| c. | Pengguna Jasa Percaya terhadap staf kapal. | 79 | 31.72 | 112 | 32.94 | 9 | 81.81 | | | | | 870 |
| **Total** | | **249** | | **340** | | **11** | | | | | | **2638** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **879.33** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil tabel 5.9 dapat disimpulkan bahwa tanggapan respoonden terhadap indikator Jaminan *(Assurance)*,yang dimiliki oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Pada pernyataan pertama yaitu Pengguna jasa merasa nyaman dan aman saat berada di dalam kapal, sebanyak 61 orang (24.69%) menjawab sangat setuju, 138 orang (40.58%) menjawab setuju, dan 1 orang (9.09%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kedua yaitu Petugas Ramah Dan sopan saat melayani sebanyak 109 orang (43.77%) menjawab sangat setuju, dan 90 orang (26.47%) menjawab setuju, dan 1 orang (9.09%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan ketiga yaitu Pengguna Jasa Percaya terhadap staf kapal 79 orang (31.72%) menjawab sangat setuju, dan 112 orang (32.94%) menjawab setuju, dan 9 orang (81.81%) menjawab cukup setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator Jaminan *(Assurance)*,dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, namun penyedia jasa harus menjaga kepercayaan kepada para pengguna jasa layanan kapal serta selalu menerapkan sikap ramah dan sopan saat melayani, agar pengguna jasa merasa nyaman dan aman saat berada di dalam kapal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

### 5.2.5 Tanggapan responden terhadap indikator Kepedulian *(Empaty).)*

Berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator Kepedulian *(Empaty).* yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.10: Tanggapan responden terhadap indikator Kepedulian *(Empaty).***

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Petugas Memahami kebutuhan Pengguna Jasa | 66 | 31.73 | 122 | 33.98 | 12 | 34.28 | | | | | 854 |
| b. | Petugas melakukan komunikasi yang baik terhadap pengguna Jasa. | 71 | 65.74 | 118 | 32.86 | 12 | 34.28 | | | 1 | 50 | 864 |
| c. | Petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. | 71 | 65.74 | 119 | 33.14 | 11 | 31.42 | | | 1 | 50 | 865 |
| **Total** | | **208** | | **359** | | **35** | | | | **2** | | **2583** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **861** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari hasil tabel 5.10 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Kepedulian *(Empaty).*yang dimiliki oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada pernyataan pertama yaitu Petugas Memahami kebutuhan Pengguna Jasa, sebanyak 66 orang (31.73%) menjawab sangat setuju, 122 orang (33.98%) menjawab setuju, dan 12 orang (34.28%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kedua yaitu Petugas melakukan komunikasi yang baik terhadap pengguna Jasa sebanyak 71 orang (65.74%) menjawab sangat setuju, dan 118 orang (32.86%) menjawab setuju,12 orang (34.28%) menjawab cukup setuju dan 1 orang (50%) menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga yaitu Petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa71 orang (65.74%) menjawab sangat setuju, dan 119 orang (33.14%) menjawab setuju, 11 orang (31.42%) menjawab cukup setuju dan 1 orang (50%) menjawab sangat tidak setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator Kepedulian *(Empaty)*.dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, namun penyedia jasa harus menjaga komunikasi yang baik terhadap pengguna jasa dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa agar pengguna jasa merasa nyaman.

### 5.2.6 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan tabel dan penjelasan tanggapan responden terhadap indikator variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil rekapitulasi variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel 5.11: Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| No. | Indikator | SS | S | CS | TS | STS | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Wujud Fisik (*Tangible*) | 130 | 434 | 36 | | | 2494 |
| 2. | Daya Tanggap (*Responsiveness*) | 188 | 386 | 19 | 7 | | 2555 |
| 3. | Kehandalan (*Reability*) | 143 | 235 | 22 | | | 1721 |
| 4. | Jaminan *(Assurance)* | 249 | 340 | 11 | | | 2638 |
| 5. | Kepedulian *(Empathy)* | 208 | 359 | 35 | | 2 | 2583 |
| **Total** | | 918 | 1754 | 123 | 7 | 2 | **11991** |
| **Kategori Sangat Baik** | | | | | | | |

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari hasil tabel 5.11 dapat disimpulkan bahwa rata-rata tanggapan responden menjawab setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan analisis penulis rekapitulasi kualitas pelayanan perindikator menunjukkan bahwa indikator *Jaminan(assurance)* dalam kriteria Sangat Baik dengan skor 2.638. Kemudian indikator *Kehandalan (Reability)* skor paling terendah dengan angka 1721.

Dengan melibatkan responden sebanyak 200 orang, memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu Wujud Fisik *(Tangible),* Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kehandalan *(Reability),* Jaminan *(Assurance),* dan Kepedulian *(Empathy).*Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan di PT. Jembatan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan Roro Air Putih – Sungai Selari diperoleh hasil secara keseluruhan kualitas pelayanan termasuk kriteria Sangat Baik. Hal ini dapat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

diartikan bahwa kualitas pelayanan sudah memiliki diharapkan baik pengguna jasa dan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat yang menggunakan jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari bahwa pelayanan Jaminan *(Assurance)* lebih dipilih tertinggi oleh masyarakat pengguna dengan alasan bahwa pengguna jasa merasa nyaman dan aman saat berada di dalam kapal. Kenyamanan ini berdasarkan dari tempat duduk yang nyaman bagi pengguna jasa dan fasilitas yang lengkap di dalam kapal. Kemudian pengguna jasa percaya terhadap staf kapal yang selalu sigap dalam keadaan apapun serta pihak pemberi jasa layanan memberi jaminan sosial yang dapat diklaim jika suatu saat terjadi hal yang tidak diiginkan karena sudah tertera pada tiket pembelian bahwa asuransi nya berapa per penumpang.

Berikutnya berdasarkan hasil responden pilihan paling terendah yaitu Kehandalan *(Rehability).* Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak tepat pada waktunya. Ini didasarkan bahwa pada saat antrian masyarakat harus menunggu cukup lama untuk bisa sampai ke dalam kapal. Kemudian saat di dalam kapal masyarakat harus menunggu juga cukup lama untuk sampai merapat ditempat tujuan. Berdasarkan waktu normal nya masyarakat hanya menunggu antrian 20-30 menit namun kenyataan di lapangan bahwa masyarakat bisa menunggu berjam-jam. Ini membuat masyarakat tehambat dalam perjalanan. Kemudian biasanya kapal bisa sampai ke tempat tujuan 30-45 menit namun masyarakat pengguna jasa bisa menunggu di dalam kapal 1 jam lebih. Ini membuat kepercayaan masyarakat terhadap Jasa Kapal roro dalam hal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kehandalan (Reability) khususnya Petugas sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu tidak ditanggapi dengan baik oleh masyarakat.

Pengguna jasa berharap dalam hal memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu harus dilaksanakan dengan baik agar kepercayaan masyarakat terhadap jasa kapal roro dipercayai sepenuhnya oleh pengguna jasa.

### 5.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

Pada deskirpsi variabel Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih-Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis,penilaian dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya adalah terpenuhinya harapan konsumen, perasaan puas menggunakan jasa, dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang telah diberikan, berikut adalah tabel deskripsi variabel kepuasan pengguna jasa.

#### 5.3.1 Tanggapan responden terhadap indikator Terpenuhinya Harapan Konsumen

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator terpenuhinya harapan konsumen yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.12: Tanggapan responden terhadap indikator Terpenuhinya Harapan Konsumen**

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Pengguna Jasa mendapatkan Pelayanan yang tepat waktu. | 66 | 17.32 | 121 | 15.79 | 13 | 20.63 | | | | | 853 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| b. | Pengguna Jasa Mendapatkan Pelayanan yang Baik. | 56 | 14.69 | 147 | 19.19 | 7 | 11.11 | | | | | 889 |
| c. | Pengguna Jasa mendapatkan Tanggapan atas saran dan keluhan yang diberikan pengguna jasa kepada petugas. | 69 | 18.11 | 124 | 16.18 | 7 | 11.11 | | | | | 862 |
| d. | Pengguna jasa mendapatkan informasi yang jelas dari petugas. | 58 | 15.22 | 132 | 17.23 | 10 | 15.87 | | | | | 848 |
| e. | Pengguna jasa mendapatkan keramahan dan kesopanan dari petugas. | 66 | 17.31 | 121 | 15.79 | 13 | 20.63 | | | | | 853 |
| f. | Pengguna jasa mendapatkan keamanan dan kenyaman diatas kapal. | 66 | 17.31 | 121 | 15.79 | 13 | 20.63 | | | | | 853 |
| **Total** | | **381** | | **766** | | **63** | | | | | | **5158** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **859,66** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil tabel 5.12 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Terpenuhinya harapan konsumenmengenai pelayanan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Pada pernyataan pertama yaitu Pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang tepat waktu, sebanyak 66 orang (17.32%) menjawab sangat setuju, 121 orang (15.79%) menjawab setuju, dan 13 orang (20.63%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kedua yaitu Pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang baik, sebanyak 56 orang (14.69%) menjawab sangat setuju, dan 147 orang (19.19%) menjawab setuju, dan 7 orang (11.11%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan ketiga yaitu Pengguna jasa mendapatkan tanggapan atas saran dan keluhan yang diberikan pengguna jasa kepada petugas sebanyak69 orang (18.11%) menjawab sangat setuju, dan 124 orang (16.18%) menjawab setuju, dan 7 orang (11.11%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan keempat yaitu Pengguna jasa mendapatkan informasi yang jelas dari petugas sebanyak 58 orang (15.22%) menjawab sangat setuju, dan 132 orang (17.23%) menjawab setuju, dan 10 orang (15.87%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kelima yaitu Pengguna jasa mendapatkan keramahan dan kesopanan dari petugas sebanyak 66 orang (17.31%) menjawab sangat setuju, dan 121 orang (15.79%) menjawab setuju, dan 13 orang (20.63%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan keenam yaitu Pengguna jasa mendapatkan keamanan dan kenyamanan diatas kapal sebanyak 66 orang (17.31%) menjawab sangat setuju,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan 121 orang (15.79%) menjawab setuju, dan 13 orang (20.63%) menjawab cukup setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator terpenuhinya harapan konsumendapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, namun masih ada kurang puas bagi Pengguna jasa yaitu mendapatkan informasi yang jelas dari petugas yang mendapatkan skor terendah dari hasil responden. Diharapkan penyedia jasa oleh PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis untuk berbenah performanya sehingga pengguna jasa merasakan kepuasan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik.

### 5.3.2 Tanggapan responden terhadap indikator Perasaan Puas Menggunakan Jasa

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator Perasaan puas menggunakan jasa yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.13: Tanggapan responden terhadap indikator Perasaan Puas Menggunakan Jasa**

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Pengguna Jasa Puas Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh petugas | 72 | 24.57 | 121 | 18.44 | 7 | 13.72 | | | | | 865 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| b. | Puas Terhadap harga Tiket yang ditetapkan. | 67 | 22.86 | 120 | 18.29 | 13 | 25.49 | | | | | 854 |
| c. | Pemberian informasi yang jelas di sampaikan oleh petugas | 46 | 15.69 | 147 | 22.40 | 7 | 13.72 | | | | | 839 |
| d. | Puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan | 58 | 19.79 | 132 | 20.12 | 10 | 19.60 | | | | | 848 |
| e. | Puas terhadap kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan. | 50 | 17.06 | 136 | 20.73 | 14 | 27.45 | | | | | 836 |
| **Total** | | **293** | | **656** | | **51** | | | | | | **4242** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **848,4** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari hasil tabel 5.13 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Perasaan menggunakan jasa pelayanan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Pada pernyataan pertama yaitu Pengguna jasa puas terhadap pelayanan yag diberikan oleh petugas, sebanyak 72 orang (24.57%) menjawab sangat setuju, 121 orang (18.44%) menjawab setuju, dan 7 orang (17.32%) menjawab cukup setuju.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada pernyataan kedua yaitu puas terhadap harga tiket yang ditetapkan, sebanyak 67 orang (22.86%) menjawab sangat setuju, dan 120 orang (18.29%) menjawab setuju, dan 13 orang (25.49%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan ketiga yaitu pemmberian informasi yang jelas disampaikan oleh petugas sebanyak 46 orang (15.69%) menjawab sangat setuju, dan 147 orang (22.40%) menjawab setuju, dan 7 orang (13.72%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan keempat yaitu Puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan, sebanyak 58 orang (19.79%) menjawab sangat setuju, dan 132 orang (20.12%) menjawab setuju, dan 10 orang (19.60%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kelima yaitu Puas terhadap kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 50 orang (17.06%) menjawab sangat setuju, dan 136 orang (20.73%) menjawab setuju, dan 14 orang (27.45%) menjawab cukup setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator perasaan puas menggunakan jasa dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, Dengan melihatskor paling tertinggi yaituPengguna Jasa Puas Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan angka 865. Kemudian skor paling terendah Puas terhadap kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan dengan angka 836. Ini artinya bahwa pengguna jasa Kapal Penyeberangan Roro Air Putih – Sungai Selari belum merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Pengguna jasa melihat bahwa petugas belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang diberikan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Skor terendah membukti kan bahwa petugas belum jujur dalam memberikan pelayanan. Seperti kejujuran dalam kapan jadwal kapal roro berangkat dan sampai ditujuan. Hal ini diharapkan agar segera diperbaiki sehingga pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan kapal roro.

### 5.3.3 Tanggapan responden terhadap indikator Kepuasan Terhadap Fasilitas

Berdasarkan tanggapan responden terhaap indikator Kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dapat disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.14: Tanggapan responden terhadap indikator Kepuasan Terhadap Fasilitas**

| No. | Tanggapan | SS | | S | | CS | | TS | | STS | | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| a. | Puas terhadap Ruang Parkir Kendaraan | 70 | 23.97 | 123 | 16.24 | 7 | 12.72 | | | | | 863 |
| b. | Pengguna Jasa merasa puas terhadap Ruang untuk penumpang di atas kapal. | 75 | 25.68 | 110 | 14.53 | 11 | 20 | 4 | 100 | | | 856 |
| c. | Pengguna jasa merasa Puas terhadap kebersihan Toilet | 46 | 15.75 | 147 | 19.41 | 7 | 12.72 | | | | | 839 |
| d. | Pengguna jasa merasa Puas terhadap | 66 | 22.60 | 121 | 15.98 | 13 | 23.63 | | | | | 853 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Hiburan yang di sajikan di atas kapal. | | | | | | | | | | | |
| e. | Pengguna jasa merasa puas terhadap kebersihan dan kerapian Mushola | 69 | 23.63 | 124 | 15.98 | 7 | 12.72 | | | | | 862 |
| f. | Pengguna jasa merasa puas terhadap kelengkapan Alat Keselamatan dan keamanan. | 58 | 19.86 | 132 | 17.43 | 10 | 18.18 | | | | | 848 |
| **Total** | | **292** | | **757** | | **55** | | **4** | | | | **5121** |
| **Rata-rata** | | **Sangat Baik** | | | | | | | | | | **853,5** |

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari hasil tabel 5.14 dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis lebih dominan jawaban Setuju.

Pada pernyataan pertama yaituPuas terhadap Ruang Parkir Kendaraan, sebanyak 70 orang (23.97%) menjawab sangat setuju, 123 orang (16.24%) menjawab setuju, dan 7 orang (12.72%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kedua yaitu puas terhadap Pengguna Jasa merasa puas terhadap Ruang untuk penumpang di atas kapal., sebanyak 75 orang (25.68%) menjawab sangat setuju, dan 110 orang (14.53%) menjawab setuju, 11 orang (20%) menjawab cukup setuju, dan 4 orang (100%) menjawab tidak setuju.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada pernyataan ketiga yaitu Pengguna jasa merasa Puas terhadap kebersihan Toilet, sebanyak 46 orang (15.75%) menjawab sangat setuju, dan 147 orang (19.41%) menjawab setuju, dan 7 orang (12.72%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan keempat Pengguna jasa merasa Puas terhadap Hiburan yang di sajikan di atas kapal., sebanyak 66 orang (22.60%) menjawab sangat setuju, dan 121 orang (15.98%) menjawab setuju, dan 13 orang (23.63%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan kelima yaitu Pengguna jasa merasa puas terhadap kebersihan dan kerapian Mushola, sebanyak 69 orang (23.63%) menjawab sangat setuju, dan 124 orang (15.98%) menjawab setuju, dan 7 orang (12.72%) menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan keenam yaitu Pengguna jasa merasa puas terhadap kelengkapan Alat Keselamatan dan keamanan, sebanyak 58 orang (19.86%) menjawab sangat setuju, dan 132 orang (17.43%) menjawab setuju, dan 10 orang (18.18%) menjawab cukup setuju.

Dari hasil tanggapan responden terhadap indikator Kepuasan terhadap fasilitas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna jasa Kapal Penyeberangan RORO Air Putih - Sungai Selari, PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis sudah sangat baik, Namun pengguna jasa melihat ada kekurangan di pelayanan bagian terhadap kebersihan Toilet. Toilet di kapal roro tidak memiliki kebersihan yang standart. Pengguna jasa kurang nyaman terhadap kebersihan Kapal Roro. Ini dibuktikan dengan indikator Pengguna jasa merasa Puas terhadap kebersihan Toilet dengan skor terendah yaitu 839. Penyedia jasa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

segera memperbaiki fasilitas seperti toilet agar pengguna jasa merasa nyaman menggunakan toilet. Juga pengguna jasa senang dengan fasilitas pelayanan yang diberkan oleh PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.

### 5.3.4 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

Berdasarkan tabel dan penjelasan tanggapan responden terhadap indikator variabel kepuasan pengguna jasa diperoleh hasil rekapitulasi variabel kepuasan pengguna jasa sebagai berikut :

**Tabel 5.15: Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

| No. | Indikator | SS | S | CS | TS | STS | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Terpenuhinya harapan konsumen | 381 | 766 | 63 | | | 5158 |
| 2. | Perasaan puas menggunakan jasa | 293 | 656 | 51 | | | 4242 |
| 3. | Kepuasan terhadap fasilitas | 292 | 757 | 55 | 4 | | 5121 |
| **Total** | | 966 | 2179 | 173 | 4 | | **14521** |
| **Kategori Sangat Baik** | | | | | | | |

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari hasil tabel 5.15 dapat disimpulkan bahwa rata-rata tanggapan responden menjawab setuju bahwa kepuasan pengguna jasaatas pelayanan yang diberikan oleh PT.Jembatan NusantaraCabang Muda Bengkalis dalam kategori sangat baik. rekapitulasi kepuasan pengguna jasa perindikator menunjukkan bahwa indikator terpenuhinya harapan konsumen dalam kriteria Sangat Baik dengan skor 5158. Kemudian indikator perasaan puas menggunakan jasa skor paling terendah dengan angka 4242.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang harus segera diperbaiki, seperti fasilitas toilet yang tidak memenuhi standart pelayanan, Petugas yang tidak jujur dalam memberikan informasi pelayanan, nomor antrian yang tidak memenuhi standart, berdasarkan hal tersebut pengguna jasa merasa belum terlalu puas dengan pelayanan penyedia jasa. Maka dari itu penyedia jasa harus berbenah dengan mengikuti kemauan pengguna jasa agar pelayanan yang lebih dan pengguna jasa merasa terpuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa pengguna jasa bahwa mengatakan Terpenuhinya harapan konsumen sudah sangat baik dikarenakan beberapa aspek pengguna jasa merasa sudah cukup nyaman menggunakan jasa roro tersebut. Salah satunya ialah Petugas Ramah Dan sopan saat melayani. Masyarakat merasa dengan petugas ramah dan sopan saat melayani membuat kenyamanan bagi pengguna jasa. Masyarakat tidak takut akan bertanya dan meminta bantuan kepada petugas. Kemudian pengguna jasa juga merasakan nyaman di dalam kapal karena fasilitas yang diberikan sudah cukup lengkap. Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah sepantasnya skor tertinggi jatuh kepada terpenuhinya harapan konsumen.

Kemudian untuk tanggapan paling rendah yaitu Perasaan puas menggunakan jasa. Berdasarkan hasil wawancara beberapa pengguna jasa bahwa mereka belum sepenuhnya puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti halnya Petugas sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pengguna merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu. Seperti

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

halnya ketika pengguna jasa berada di antrian mobil ataupun motor. Pengguna jasa bisa menunggu masuk ke dalam kapal berjam-jam lamanya. Ini membuat masayarakat tidak merasa puas dengan pelayananan dalam ketepatan waktu.

**5.4. Uji Kualitas Data**

**5.4.1 Hasil Pengujian Validitas Data**

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur *(a valid measure if it successfully measure the phenomenenon)*. Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Syofiyan Siregar, 2013)

Seluruh pertanyaan berjumlah 31 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Adapun uji validitas untuk instrumen pertanyaan dari variabel yang telah penulis analisis, sehingga didapat hasil uji validitas yang dapat dilihat dari output *correlations* masing-masing item pernyataan/ pertanyaan dibandingkan dengan $r_{tabel}$ adalah sebagai berikut:

| | | | |
|---|---|---|---|
| $r_{table}$ | df = N – 2 | : | alpha |
| | df = 200 – 2 | : | 0.05 |
| | df = 198 | : | 0.05 |
| | df | : | 0.1166 |

Keterangan : n = Jumlah Sampel
1 = Konsta

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

| Variabel | Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| X | KP 1 | 0.949 | 0.1166 | VALID |
| | KP 2 | 0.545 | 0.1166 | VALID |
| | KP 3 | 0.554 | 0.1166 | VALID |
| | KP 4 | 0.559 | 0.1166 | VALID |
| | KP 5 | 0.638 | 0.1166 | VALID |
| | KP 6 | 0.934 | 0.1166 | VALID |
| | KP 7 | 0.949 | 0.1166 | VALID |
| | KP 8 | 0.942 | 0.1166 | VALID |
| | KP 9 | 0.624 | 0.1166 | VALID |
| | KP 10 | 0.401 | 0.1166 | VALID |
| | KP 11 | 0.824 | 0.1166 | VALID |
| | KP 12 | 0.741 | 0.1166 | VALID |
| | KP 13 | 0.949 | 0.1166 | VALID |
| | KP 14 | 0.949 | 0.1166 | VALID |

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

**Tabel 5.17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa (Y)**

| Variabel | Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Y | KPJ 1 | 0.935 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 2 | 0.870 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 3 | 0.756 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 4 | 0.699 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 5 | 0.935 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 6 | 0.937 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 7 | 0.788 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 8 | 0.926 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 9 | 0.870 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 10 | 0.699 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 11 | 0.783 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 12 | 0.752 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 13 | 0.775 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 14 | 0.870 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 15 | 0.935 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 16 | 0.756 | 0.1166 | VALID |
| | KPJ 17 | 0.699 | 0.1166 | VALID |

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari tabel 5.16 dan 5.17 diatas untuk instrument pernyataan/pertanyaan yang penulis gunakan dan disebarkan melalui kuesioner kepada responden dengan jumlah pernyataan untuk variabel XKualitas Pelayanan sebanyak 14, dan variabel YKepuasan Pengguna Jasa sebanyak 17, semua dinyatakan valid, dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung}$ untuk semua nilai instrument dari pernyataan yang telah penulis ajukan lebih besar dari nilai $r_{tabel}$, dimana nilai $r_{tabel}$ didapat dari tabel r validitas dengan jumlah data dalam penelitian ini adalah N = 198 dan taraf signifikansi yang digunakan yaitu α = 5 % (0,05), nilai $r_{tabel}$ adalah 0.1166. Karena total jawaban ($r_{hitung}$) untuk semua instrument pernyataan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka semua instrument pernyataan untuk variabel X dan Y adalah VALID.

### 5.4.2 Hasil Pengujian Reabilitas Data

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *teknik Alpha Cronbach* adalah teknik atau rumus yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reliabel atau tidak. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas > 0,60 (Syofiyan Siregar, 2013). Adapun hasil uji reliabilitas dapat penulis interprestasikan sebagai berikut:

**Tabel 5.18 Hasil Uji Reabilitas Data Kualitas Pelayanan (X)**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,942 | 14 |

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel 5.19 Hasil Uji Reabilitas Data Kepuasan Pengguna Jasa**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,970 | 17 |

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Dari tabel 5.18 dan 5.19 diatas dapat dilihat bahwa, berdasarkan skala reliabilitas didapat nilai korelasi *Cronbach' Alpha* untuk variabel X adalah 0.942, dan untuk variabel Y adalah 0,970. Dari nilai tersebut instrument pernyataan untuk variabel X dan Y masuk kedalam kategori Reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel X dan Y ≥ 0,60.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitaas diatas terlihat bahwa seluruh instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur keseluruhan variabel yang diteliti dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel, sehingga data yang dihasilkan dari instrumen pernyataan dalam penelitian ini berkualitas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

## 5.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Sederhana

Adapun analisis regresi ynag digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independent) dan satu variabel tak bebas (dependent).Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas *(dependent)* yang dipegaruhi oleh variabel bebas *(independent)*.Persamaan regresi untuk menguji hipotesis yang diajukan dinyatakan dengan model sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

Y = Kepuasan pengguna jasa kapal penyeberangan RORO

A = Konstanta

bX = Koefisien regresi kualitas pelayanan

e = Varians Pengganggu

Berikut ini adalah hasil uji regeresi yang didapat :

**Tabel 5.20 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 42,747 | 5,269 | | 8,113 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan (X) | ,494 | ,088 | ,372 | 5,645 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Berdasarkan tabel 5.20 diatas maka dapaat persamaan regresi linear sederhananya adalah sebagai berikut:

$$Y = 42.747 + 0.494X$$

Penjelasan dari angka diatas adalah Nilai konstanta (a) sebesar 42.747 berarti bahwa kepuasan pengguna jasa akan konstan sebesar 42.747 satuan jika tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan. Kemudian kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0.494 satuan untuk setiap tambahan satu satuan kualitas pelayanan. Jadi apabila variabel bebas yaitu kualiats pelayanan mengalami

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

peningkatan 1 satuan, kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0.494 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan analisis diatas bahwa membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Jasa Penyeberangan Roro terhadap kepuasan pengguna jasa berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sudah terjadi peningkatan kualitas pelayanan di PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis. Begitu juga sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas pelayanan Jasa Penyeberangan Roro maka kepuasan akan mengalami penuruan pula. Hal ini terlihat pada koefisien regresi sebesar 0.494 bertanda positif berarti semakin baik kualitas pelayanan diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan terhadap pelayanan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal Roro dari PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.

## 5.6 Hasil Pengujian Hipotesis

### 5.6.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mrngetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Sugiyono,2014). Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap dependen, uji T dilakukan dengan membandingkan nilai $t_{hitung}$ dangan $t_{tabel}$.

Kriteria uji dua sisi *(Two tail)*, yaitu : (Arif Pratisto, 2004)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (Positif $t_{tabel}$) maka $H_0$diterima

atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ (Positif $t_{tabel}$) maka $H_0$ ditolak.

Berdasarkan signifikansi :

Jika signifikansi > 0,05, maka $H_0$ diterima.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Jika signifikansi < 0,05, maka $H_0$ ditolak.

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t untuk variabel independen pertama terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2014).dan diketahui nilai $t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% dengan persamaan sebagai berikut:

T tabel = n –k - 1 : alpha/2
= 200 – 2 - 1 : 0.05/2
= 198 : 0.025
= 0.67573

Keterangan : n = Jumlah Sampel
1 = Konstan

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho : tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa

Ha : terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa

Adapun hasil hipotesis dalam penelitian ini yang didapat dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.21 Hasil Pengujian Hipotesis**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 42,747 | 5,269 | | 8,113 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan (X) | ,494 | ,088 | ,372 | 5,645 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat nilai $t_{hitung}$ (5.645) > $t_{tabel}$ (0.67573) dan berdasarkan probabilitas nilai sig.t adalah (0,000) < (0,05) dengan demikian pernyataan hipotesis adalah Ha diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka didapat bahwa kualitas pelayanan berpngaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan Pengguna Jasa Penyeberangan Kapal Roro melalui lima indikator yaitu *Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance dan Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kapal Roro dari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis diterima baik pengguna jasa. Kontribusi kualitas pelayanan pengguna jasa penyeberangan kapal roro terhadap kepuasan sudah dikatakan sangat baik. Namun, meskipun hasil survei juga menyatakan bahwa pengguna jasa merasa kualitas pelayanan sudah tergolong sangat baik tetapi pengguna jasa melihat pelayanan perlu diperbaiki lagi. Untuk mencapai kepuasan pengguna jasa yang maksimal, maka PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis perlu melakukan peningkatan pelayanannya lagi.

PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis harus segera benar-benar memperhatikan keinginan dari pengguna jasa kapal penyeberangan roro agar pelayanan yang diberikan bisa berkualitas melalui kelima dimensi indikator kualitas pelayanan. Apabila pengguna jasa merasa sudah puas, maka hal ini akan memberikan keuntungan bagi perkembangan PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis, pengguna jasa akan menunjukkan respon yang baik apabila menggunakan kembali di Kapal roro dari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Bengkalis. Hal seperti ini dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2005) bahwa "Kualitas produk (baik dari barang maupun jasa) besar kontribusinya terhadap kepiuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi dari mulut ke mulut *(world of mouth communication*, pangsa pasar dan *profittabilitas.*

Kemudian hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Priskila dan Agus Satria Pramudana (2012) yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara langsung.

Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak dibidang jasa (Batinggi dan Badu,2009). Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan dimasyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Prasojo Dalam Batinggi dan Badu (2009), mengatakan pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajeral yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.

## 5.7 Hasil Pengujian Koefesien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R) dalam regresi liniear sederhana digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial, sedangkan ($R^2$) untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak (simultan) terhadap variabel dependen (Y). Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya (Santoso, 2000) Berikut adalah tabel hasil perhitungan koefisien determinasi (R)yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.22 Hasil Pengujian koefesien determinasi (R)**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,891[a] | ,794 | ,789 | ,710 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)
b. Dependent Variable: Kepuasan Penggguna Jasa (Y)
Sumber : Data Olahan SPSS 2021

Dari Tabel 5.22 Uji Koefisisen determinasi ($R^2$) dapat diketahui bahwa besar sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 0,794atau sebesar 79.4% dan sisanya adalah 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak penulis teliti dalam penelitian ini. Nilai sumbangan pengaruh X terhadap Y dalam penelitian ini sangat besar yang artinya bahwa kualitas pelayanan sangat bepengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, jika kualitas pelayanan diterapakan dan di ikuti oleh petugas dengan baik maka akan memberi dampak yang positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pengguna jasa, nilai R (Koefisien korelasi) sebesar 0,891, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa termasuk kategori sangat kuat karena berada pada selang 0,8 -1. Hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna jasa juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan dari PT.Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis dalam melaksanakan seluruh dimensi kualitas pelayana yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* maka semakin baik pula kepuasan pengguna jasa yang akan diterima. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji koefisien korelasi (R) adalah 0,891 atau sebesar 89.9%. Sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan kepuasan pengguna jasa memiliki korelasi yang sangat kuat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Priskila dan Agus Satria Pramudana (2012) yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara langsung. Dilihat dari hasil determinasinya Nilai *R Square* sebesar 0,705 yang artinya variabel dimensi kualitaspelayanan jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mampu menjelaskan variabel kepuasan sebesar 70,5% sementara sisanya sebesar 29,5% sedangkan penelitian yang saya lakukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 0,794atau sebesar 79.4% dan sisanya adalah 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak penulis teliti dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penelitian ini artinya penelitian yang saya lakukuan memiliki hasil yang sama, namun lebih besar hasil determinasinya dari penelitian terdahulu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB VI

# PENUTUP

## 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan responden tentang indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa dapat diketahui bahwa kulaitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa yang diberikan Penyeberangan Jasa Kapal RORO Air Putih - Sungai Selari PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis dalam kategori sangat baik, namun perlu ditingkatkan dan dipertahankan lagi agar lebih optimal.
2. Dari hasil perhitungan regresi linear sederhana dan hasil pengujian hipotesis dapat dilihat nilai $t_{hitung}$ (5.645) > $t_{tabel}$ (0.67573) dan berdasarkan probabilitas nilai sig.t adalah (0,000) < (0,05) dengan demikian pernyataan hipotesis adalah Ha diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka didapat bahwa kualitas pelayanan berpngaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasaKapal RORO Air Putih - Sungai Selari PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis, dan memilki besar persentase pengaruhnya 79.4% serta memiliki korelasi sebesar 89.9%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis, disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelaynan kepada pengguna jasa kapal RORO, dengan lebih banyak memperbaiki dan memberikan fasilitas yang lebih baik kepada penggguna jasa kapal agar kepuasan pengguna dapat lebih maksimal sehingga pengguna jasa kapal akan menjadi penilaian khusus atas kapal milik PT. Jembatan Nusantara Cabang Muda Bengkalis.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih mengembangkan metode penelitian dan pengukuran baru agar menghasilkan penelitian yang lebih baik dari yang saya miliki, semoga penelitian ini menjadi referensi acuan kedepannya dan lebih bermanfaat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR PUSTAKA :


Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa* cetakan ketiga. PT. Andi Yogyakarta.

Fuad, M dkk. 2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia

H.A.S Moenir. 2000 *Manajement Pelayanan Umum Diindonesia*, Bumi Aksar.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Alih Bahasa: A.B. Susanto, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip & keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*(Alih Bahasa; Benyamin Molan). Jakarta: PT. Indeks

Kuswadi. 2004. Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Lupiyoadi, Ramba. 2001. *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Nicho, Eka. 2015. Pengertian Manajemen.

Rangkuti, Fredy, 2004, Riset Pemasaran. Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Siagian, sondang P. 2009. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sunarto. 2003. Akuntansi Biaya. Edisi Revisi. AMUS. Yogyakarta.

Terry, George R dan Rue, Leslie W. Rue. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen* (Terjemahan: G.A. Ticoalu). Jakarta: Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2005, Service, Quality and Satisfaction, Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia


Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Yuniasih, Eli. 2014. Pengertian Manajemen Pemasaran.

http://Humas.BengkalisKab.Go.id/Mobile/Statis/sejarah/1 (diakses pada tanggal diakses pada tanggal 5 Juni 2020)

http://www.Bengkalis.go.id/statis-4-kecamatan .html (diakses pada tanggal diakses pada tanggal 5 Juni 2020)

http://www.Riau.go.id/home/content/2015/01/23/2871/-warga- (diakses pada tanggal 5 Juni 2020)

http://riaugreen.com/viewbengkalis/21955/pengguna -jasa-penyeberangan-di-ro-ro-bengkalis-dikenakan-bayaran-Rp30ribu-.html (diakses pada tanggal 5 Juni 2020).

http://cakrariau.com/2016/11/2/penumpang-di-pelabuhan-roro-bengkalis-merasa-kecewa-terhadap-pelayanan-penyeberangan (diakses pada tanggal 5 Juni 2020)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :