

ABSTRAK

Transportasi laut memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah kepulauan seperti Kepulauan Riau. Sebagai salah satu penyedia jasa transportasi laut, PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Tanjungpinang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, serta membangun citra perusahaan yang positif agar mampu memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kapal KM Bukit Raya pada PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa kapal KM Bukit Raya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai t_{hitung} sebesar $7.054 > t_{tabel} 1.985$, diikuti oleh fasilitas t_{hitung} sebesar $2.740 > t_{tabel} 1.985$, dan citra perusahaan t_{hitung} sebesar $1.990 > t_{tabel} 1.985$ terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,506 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra perusahaan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna jasa sebesar 50,6%, sedangkan sisanya sebesar 49,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berperan dalam membentuk kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, serta memperkuat citra perusahaan, serta menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen jasa transportasi laut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Perusahaan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Sea transportation plays an important role in supporting community mobility, particularly in archipelagic regions such as the Riau Islands. As one of the providers of sea transportation services, PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Tanjungpinang Branch is required to deliver high-quality services, adequate facilities, and maintain a positive corporate image to meet customer expectations and enhance user satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and corporate image on the satisfaction of KM Bukit Raya passengers at PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Tanjungpinang Branch. This research employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to KM Bukit Raya passengers. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that service quality, facilities, and corporate image have a positive and significant effect on user satisfaction. Partially, service quality has the strongest influence with a t-value of $7.054 > t\text{-table of } 1.985$, followed by facilities with a t-value of $2.740 > 1.985$, and corporate image with a t-value of $1.990 > 1.985$. Furthermore, the Adjusted R Square value of 0.506 indicates that service quality, facilities, and corporate image explain 50.6% of the variation in user satisfaction, while the remaining 49.4% is influenced by other variables outside the scope of this study. Simultaneously, these three variables contribute significantly to shaping user satisfaction. This study is expected to provide practical contributions for the company in improving service quality, enhancing facilities, and strengthening its corporate image, as well as serving as an academic reference for future research in the field of sea transportation service management.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Corporate Image, Customer Satisfaction, Maritime Transportation Services.*