

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
PENYEBERANGAN KAPAL FERRY DI KECAMATAN SENAYANG
KABUPATEN LINGGA**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



2026

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Eva Arni
Nim : 2204020042
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberangan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

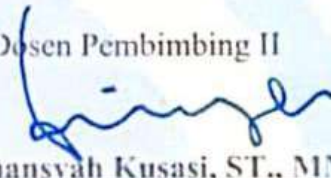
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



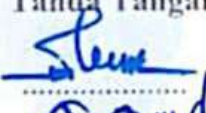
Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Dosen Pembimbing II



Firmansyah Kusasi, ST., MM
NIP. 196711202021211003

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Winata Wira, SE.M.Ec</u> NIP. 198106082014041001	Ketua Penguji		23/7.26
2. <u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Penguji II		08/7 '26
3. <u>Fradva Randa, S.E., M.E.</u> NIP. 198909262022031005	Penguji III		23/7.26
4. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji IV		22/7.26
5. <u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u> NIP. 196711202021211003	Penguji V		24/7.26

Tanggal lulus: 09 Juli 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim


Dr. Myrna Sofia S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Eva Arni
NIM : 2204020042
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan
Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa
Penyeberangan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang
Kabupaten Lingga

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 10 juni 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., MM

NIP. 199201212019032018



Firmansyah Kusasi, ST., MM

NIP. 196711202021211003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si

NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Arni
NIM : 2204020042
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberangan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudiann hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenarannya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penecabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 14 Juli 2026

mbuat Pernyataan,



Eva Arni

NIM. 2204020042

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Penyeberangan Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga" dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si, sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Kiki Wulandari, S.E., MM sebagai dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberi kritik, saran, dan Pengarahan kepada penulis dalam penukisan skripsi ini
5. Bapak Firmansyah Kusasi, ST., MM sebagai dosen pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktunya dalam memberi masukan dan memotivasi penulis untuk berusaha.

6. Ayah Pi'i tercinta, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, doa, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan. Terima kasih telah menjadi sumber semangat bagi penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah.
7. Ibu Yeti tercinta, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kasih sayang, doa, perhatian, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ibu.
8. Saudara penulis, Melianti dan Yayanfiramadani, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta bantuan finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
9. Teman-teman seperjuangan, Cindianggraeni dan Shelvia, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, Juli 2026

Eug.

Eva arni

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBARAN PERSETUJUAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR TABEL.....ix

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR LAMPIRAN.....xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Perumusan Masalah..... 11

1.4 Pembatasan Masalah 11

1.5 Tujuan Penelitian..... 12

1.6 Manfaat penelitian 13

1.7 Sistematika Penulisan..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 17

2.1 Kajian Pustaka 17

2.1.1 Grand Thory 17

2.2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan 20

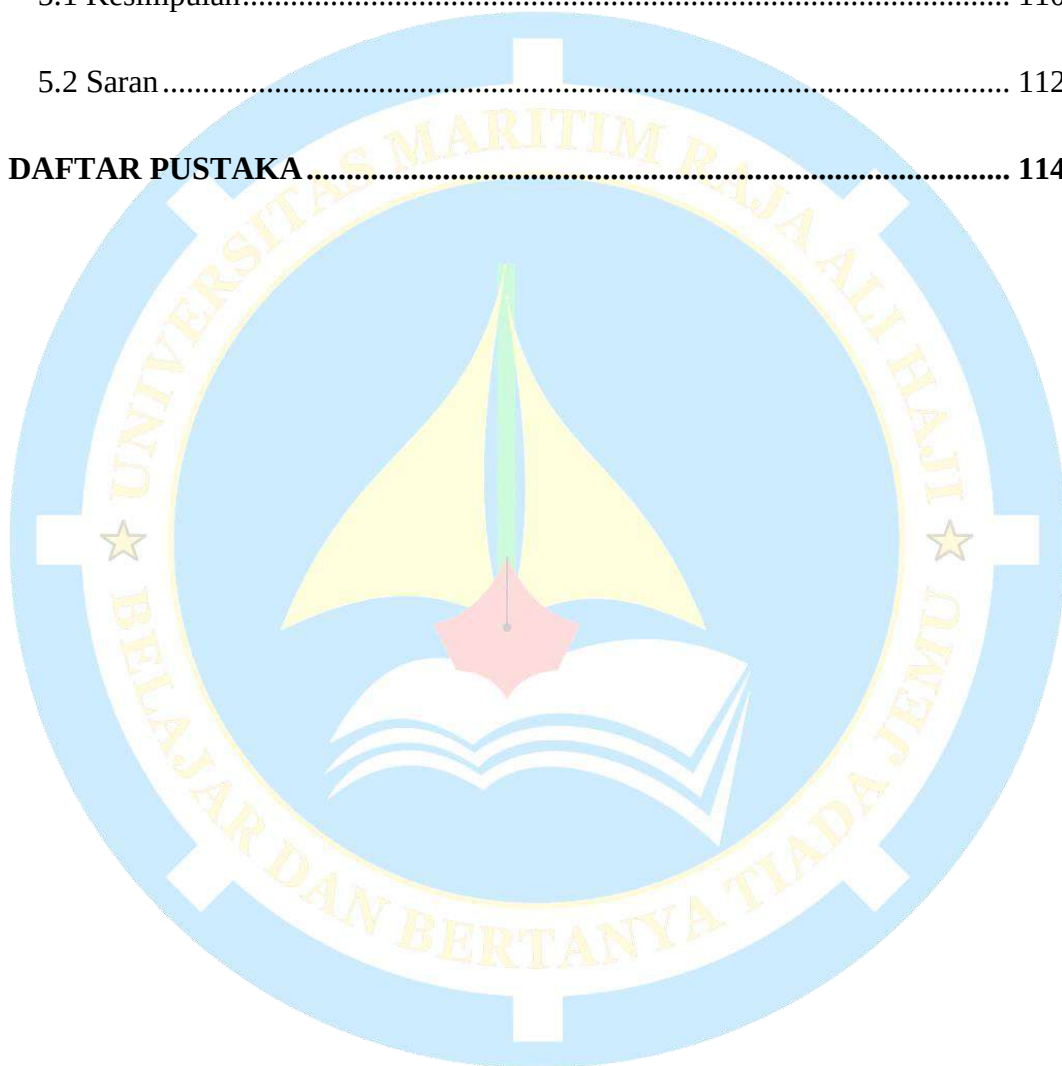
2.2.2.2 Indikator kualitas pelayanan	21
2.2.3 Fasilitas	22
2.2.3.1 Pengertian Fasilitas	22
2.2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas	23
2.2.3.3 Indikator fasilitas	23
2.2.4 Kenyamanan	24
2.2.4.1 Pengertian kenyamanan	24
2.2.4.2 Faktor-faktor kenyamanan	24
2.2.4.3 Indikator Kenyamanan	26
2.2.5 Kepuasan pelanggan	27
2.2.5.1 Pengertian kepuasan pelanggan	27
2.2.5.2 Faktor-faktor Kepuasan pelanggan	28
2.2.5.3 Indikator kepuasan pelanggan	29
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Perkembangan Hipotesis	37
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa	37
Penyeberangan Kapal ferry di kecamatan senayang kabupaten lingga	37
2.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberanan kapal ferry di kecamatan senayang kabupaten lingga	38

2.4.3 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberangan kapal ferry di kecamatan senayang kabupaten lingga.....	39
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberangan kapal ferry di kecamatan senayang kabupaten lingga	40
2.5 Hipotesis.....	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Operasional variabel penelitian	44
3.3.1 Variabel Independen.....	44
3.3.2 Variabel Dependen	45
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	49
3.5.1 Data Primer.....	51
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.3.1 Kuesioner	53
3.6 Metode Analisis.....	53
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.6.2 Uji Kualitas Data	54

3.6.2.1 Uji Validitas	54
3.6.2.2 Uji Rehabilitas	54
3.6.3 Uji Ansumsi Klasik	55
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	55
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	56
3.6.5 Uji Hipotesis	58
3.6.5.1 Uji Hipotesis Secara Persial (Uji t).....	59
3.6.5.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi data	62
4.1.1 Deskripsi Umum Layanan Jasa Penyeberangan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga.....	62
4.1.2 Distribusi Responden.....	63
4.1.3 Demografi Umum Responden	63
4.1.3.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.3.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Perkerjaan.....	65
4.1.4 Deskripsi Tanggapan Responden	66
4.1.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
4.1.4.2 Deskripsi Variabel Fasilitas	70
4.1.4.3 Deskripsi Variabel Kenyamanan	73
4.1.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	78
4.2 Hasil Penelitian.....	81
4.2.1 Uji statistik Deskriptif	81

4.2.2 Uji Kualitas Data	83
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas	83
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	85
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	88
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	88
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	91
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	95
4.2.5 Uji Hipotesis	99
4.2.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	99
4.2.5.2 Uji Hipotesis Secara simultan (Uji F)	102
4.2.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	103
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	105
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberangan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga	105
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberangan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga	106
4.3.3 Pengaruh Kenyamanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberanagan Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga	107

4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penyeberanagn Kapal Ferry Di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga.....	108
BAB V KESIMPLAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang Kapal Ferry Arena II Tahun.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2. 2 Tabel Pengguna Variabel	34
Tabel 3. 1 Operasional Pelatihan	45
Tabel 3. 2 Skala Likert pada Penelitian	53
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Variabel Fasilitas	70
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel Kenyamanan	73
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Deskriptif	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	84
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas.....	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	91
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94

Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	96
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	99
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	102
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Hasil Uji Grafik Histogram.....	89
Gambar 4. 2 Hasil Uji P-Plot	89
Gambar 4. 3 Hasil Uji Grafik Scatterplot	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	1
Lampiran 2 Dokumentasi Pra-Survei.....	5
Lampiran 3 Dokumentasi Jawaban Responden	9
Lampiran 4 Dokumentasi Hasil Penguji Statistik	29
Lampiran 5 Dokumentasi Operasional Kapal Ferry	40

