

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN, FASILITAS, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA
LAYANAN KAPAL RORO KMP KUNDUR RUTE
TANJUNGPINANG-TANJUNG BALAI KARIMUN**

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



SYINDI LOVELY

NIM. 2204020098

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Syindi Lovely
NIM : 2204020098
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun

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

Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106802014041001

Dosen Pembimbing II

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

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Ketua		23/7/26
2. <u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji		23/7/26
3. <u>Agriend.S Putra, S.E., M.E</u> NIP. 1989060920220310005	Penguji I		23/7/26
4. <u>Dr. Winata Wira, SE., M. Ec</u> NIP. 198106802014041001	Penguji II		23/7/26
5. <u>Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji III		28/7/26
	Penguji IV		28/7/26

Tanggal Lulus: 09 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim



Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

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

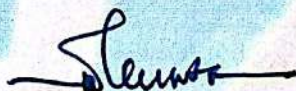
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Syindi Lovely
NIM : 2204020098
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

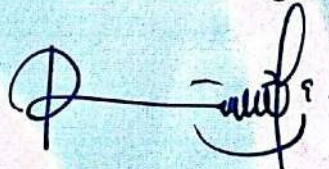
Tanjungpinang, 11 Juni 2026
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106802014041001

Dosen Pembimbing II



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

Mengetahui,

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



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 06 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Syindi Lovely

NIM. 2204020098

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada::

1. Kepada perempuan paling istimewa dalam hidup penulis, Ibu Neni. Ibu tunggal yang luar biasa dan selalu menjadi penyemangat serta sandaran terkuat penulis dalam menghadapi kerasnya kehidupan. Meski tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, beliau telah memberikan segalanya hingga penulis mampu menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana. Terima kasih atas segala perjuangan, kasih sayang, kerja keras, dan pengorbanan yang telah diberikan demi kehidupan yang layak bagi penulis. Segala pencapaian dan keberhasilan yang diraih penulis tidak lepas dari doa dan perjuangan beliau.
2. Kepada Nenek penulis, Ibu Dahniar wanita yang penuh kasih sayang setelah Ibu, terima kasih telah memberikan perhatian dan doa-doa baik sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita.

3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajarannya.
5. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji sekaligus Dosen Pembimbing II atas kesabaran membimbing dan nasihat yang Ibu berikan kepada penulis.
6. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Bapak Dr. Winata Wira, S.E., M.Ec selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada keluarga besar penulis, khususnya Ibu Iis, Ibu Yuli, Ibu Ria, dan Ibu Iir, perempuan-perempuan luar biasa yang telah menjadi seperti orang tua bagi penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang senantiasa diberikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Abang Aprizal atas perhatian, semangat, dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi ini. Kepada seluruh keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan.

9. Kepada Nursafika, saudara sepupu penulis yang selalu hadir menemani setiap proses yang dilalui penulis selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan saran, dukungan, motivasi, serta semangat ketika penulis menghadapi berbagai kesulitan.
10. Kepada Husnul Chotimah dan Ivana Leora yang menjadi sahabat penulis sejak awal perkuliahan. Terima kasih telah bertahan di sisi penulis di kala banyak masalah yang dihadapi bersama. Dibalik kata-kata pedas yang selalu dilontarkan satu sama lain, ada hati yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar dan hadir tanpa syarat di kehidupan penulis.
11. Kepada Desi Pesta Natalia dan Ammara Nurul Aulya yang telah memilih untuk terus bersama di tengah suka, duka, dan pasang surut kehidupan. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan oleh orang seperti kalian, terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan memotivasi penulis untuk terus bertahan
12. Kepada Naswa Hafika Alfahira, Elen Palentina, dan Aulia Shabrina Alifa. Sahabat sejak kecil yang meskipun berada jauh, tidak pernah berhenti memberikan semangat, perhatian, serta doa yang tulus. Kehadiran dan perhatian dari sahababat-sahabat masa kecil tersebut merupakan bagian penting yang turut menguatkan langkah penulis sampai saat ini.
13. Aprillia, sahabat yang baru-baru ini penulis temui keberadaannya (pada saat KKN) yang dengan ketulusan hati selalu menghadirkan doa, dukungan, dan

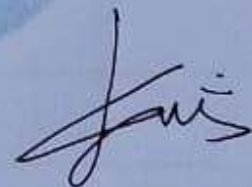
selalu setia kebersamaan serta memberikan semangat kepada penulis dalam melalui berbagai proses selama penulisan skripsi ini.

14. Kepada Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini. Masing-masing dari kalian membawa cerita dan kenangan tersendiri yang membuat hidup penulis terasa lebih berwarna.

15. Kepada seseorang yang lahir pada 03 Mei 2004, yang telah menjadi sosok seperti abang dalam kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadi bagian proses perjalanan hidup penulis dalam menyusun skripsi. Berkontribusi baik waktu, pikiran, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangatlah penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 06 Juli 2026



Syindi Lovely

2204020098

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 6

1.3 Pembatasan Masalah..... 7

1.4 Rumusan Masalah 8

1.5 Tujuan Penelitian 8

1.6 Manfaat Penelitian 9

1.7 Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	12
2.1.2 Kinerja Pelayanan	14
2.1.2.1 Indikator Kinerja Pelayanan	15
2.1.3 Fasilitas	16
2.1.3.1 Indikator Fasilitas	17
2.1.4 Harga.....	17
2.1.4.1 Indikator Harga.....	18
2.1.5 Kepuasan.....	19
2.1.5.1 Indikator Kepuasan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
2.4.1 Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	26
2.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang.....	27
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Penumpang	28
2.4.4 Pengaruh Kinerja Pelayanan, Fasilitas Kapal, dan Harga Secara Simultan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	29
2.5 Hipotesis	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	32
3.3.1 Variabel Independen.....	32
3.3.2 Variabel Dependen	33
3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel	35
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.1 Sumber Data	38
3.5.1.1 Data Primer.....	38
3.5.1.2 Data Sekunder	39
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.2.1 Kuesioner.....	40
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Teknik Analisis Deskriptif	41
3.6.2 Uji Kualitas Data	42
3.6.2.1 Uji Validitas	42

3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.3.1 Uji Normalitas	42
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	43
3.6.3.3 Uji Heterokedasitas	44
3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda	44
3.6.5 Uji Hipotesis	45
3.6.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	45
3.6.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	45
3.6.5.3 Uji Koefisien 0 Determinasi (R^2)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum KMP Kundur	47
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.3 Demografi Umum Responden	48
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.3.4 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Jasa Dalam 1 Tahun Terakhir	54

4.3.5 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Transportasi Alternatif	55
4.4 Deskripsi Tanggapan Responden	57
4.4.1 Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan	57
4.4.2 Deskripsi Variabel Fasilitas.....	61
4.4.3 Deskripsi Variabel Harga	64
4.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan	66
4.5 Hasil Penelitian	68
4.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	69
4.5.2 Uji Kualitas Data	70
4.5.2.1 Uji Validitas	71
4.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.5.3.1 Uji Normalitas	73
4.5.3.2 Uji Multikolinearitas	76
4.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.5.4 Uji Regresi Linear Berganda	79
4.5.5 Uji Hipotesis	81
4.5.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	81
4.5.5.2 Hasil Uji Simultan	84

4.5.5.3 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	85
4.6 Pembahasan Penelitian.....	85
4.6.1 Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.....	86
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun.....	87
4.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun	89
4.6.4 Pengaruh Kinerja Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Roro KMP Kundur Rute Tanjungpinang-Tanjung Balai Karimun	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	97
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang 2024-2025.....	3
Tabel 1.2 Perbedaan Harga.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Distribusi Responden	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Jasa Dalam 1 Tahun Terakhir.	55
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Transportasi Alternatif.....	56
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan.....	58
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Fasilitas	61
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Harga.....	64
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	66
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	78

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial	81
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan.....	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 Hasil Grafik Normal P-Plot.....	75
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram	76
Gambar 4.3 Hasil Grafik Scatterplot.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Survey.....	97
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuesioner	105
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden	108
Lampiran 6 Hasil Deskripsi Responden.....	119
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	121
Lampiran 8 Hasil Uji Kualitas Data.....	121
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	124
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	125
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis.....	125
Lampiran 12 Dokumentasi.....	127