

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KAPAL WISATA PUTRI  
KEMBANG DADAR TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SUNGAI  
MUSI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program  
Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KAPAL WISATA PUTRI  
KEMBANG DADAR TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SUNGAI  
MUSI PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2021  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

**Yusleli Herawati, S.E., M.M  
NIP 196005071988112001**

**Dr. Sari Lestari Z R, S.E., M.Ec  
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 1986022262015042003**

## LEMBAR PENGESAHAN


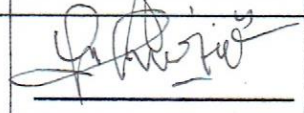

Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920  
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/ DIV Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Wisata Putri Kembang Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
dan dinyatakan **LULUS**

**Pada Hari: Rabu**

**Tanggal: 28 Juli 2021**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Rini, S.E., M.AB</u>		_____
2.	<u>Dra. Yusteli Herawati, M.M</u>		_____
3.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u>		_____

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Putri Kembang  
Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi  
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2021  
Penulis,



Novy Yanti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Putri Kembang Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi Palembang” ini tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kapal Putri Kembang Dadar terhadap kepuasan wisatawan secara parsial dan simultan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2021



Penulis

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik."*

– Evelyn Underhill

### **PERSEMBAHAN:**

- Orang tua tercinta
- Dosen pembimbing yang penulis hormati
- Dosen-dosen yang penulis hormati
- Teman-teman yang penulis banggakan
- Politeknik Negeri Sriwijaya yang penulis banggakan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata
5. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang telah membantu, membimbing dan memotivasi penulis dalam menulis skripsi ini.
6. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang telah membantu, membimbing dan memotivasi penulis dalam menulis skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan doa kepada penulis.
8. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Agilian Wisnu Astanu dan orang-orang terdekat penulis yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Rekan Seperjuangan kelas BPB 2017 yang penulis banggakan.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa Kapal Putri Kembang Dadar di Sungai Musi Palembang yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan untuk mengetahui variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Data dalam penelitian dikumpulkan melalui kuesioner secara daring dengan total sampel berjumlah 60 reponden yang menggunakan jasa Kapal Putri Kembang Dadar. Teknik pengambilam sampel menggunakan teknik *non purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Hasil penelitian ini berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh hasil *R square* (koefisien determinasi) sebesar 0,866 artinya bahwa 86,6% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial pada variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil signifikansi  $0,001 < 0,005$ . Sedangkan pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* menunjukkan hasil yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t(0,000) > \alpha 0,05$ .

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**



## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of service quality on the Putri Kembang Dadar Ship service on the Musi River Palembang, which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables simultaneously to determine the dominant variables that affect tourist satisfaction. The data in the study were collected through online questionnaires with a total sample of 60 respondents who used the services of the Putri Kembang Dadar Ship. The sampling technique used was non-purposive sampling technique. The data analysis technique used is the validity test and reliability test as well as multiple linear regression analysis using the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) computer application version 25. The results of this study based on the analysis of the coefficient of determination obtained the results of R square (coefficient of determination) of 0.866 which means that 86.6% of customer satisfaction variables are influenced by service quality variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance while the rest are influenced by other variables not discussed in this study. There is a partially significant effect on tangible variables on customer satisfaction with a significance result of  $0.001 < 0.005$ . While the influence of the variables reliability, responsiveness, empathy and assurance showed insignificant results on customer satisfaction with a value of  $t(0.000) > 0.05$ .

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Pariwisata .....	7
2.1.1. Jenis-jenis Pariwisata .....	7
2.1.2. Usaha Jasa Transportasi Pariwisata .....	8
2.2. Pengertian Jasa .....	8
2.3. Pengertian Pelayanan .....	10
2.3.1. Karakteristik Pelayanan .....	10
2.3.2. Jenis Pelayanan .....	11
2.3.2.1. Jenis Pelayanan Internal .....	11
2.3.2.2. Jenis Pelayanan Eksternal .....	11
2.3.2.3. Jenis Pelayanan Berdasarkan Pelanggan .....	11
2.3.2.4. Jenis Pelayanan Berdasarkan Bentuk .....	12
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4.2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	14
2.5. Penelitian Terdahulu .....	15
2.6. Kerangka Pemikiran .....	22
2.7. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24

3.1.1. Lokasi Penelitian .....	24
3.1.2. Waktu Penelitian .....	24
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	24
3.3. Populasi dan Sampel .....	25
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5. Definisi Operasional .....	27
3.6. Teknik Analisis Data .....	31
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian .....	31
3.6.2. Analisis Data .....	32
3.7. Uji Hipotesis .....	33
3.7.1. Uji Statistik F (Simultan) .....	33
3.7.2. Uji Statistik t (Parsial) .....	34
3.7.3. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1. Profil Perusahaan PT SP2J .....	35
4.1.2. Visi dan Misi PT SP2J .....	38
4.2. Hasil Penelitian .....	39
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal .....	42
4.2.2. Pengujian Instrumen .....	43
4.2.2.1. Uji Validitas .....	43
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	44
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.2.4. Uji F (Uji Simultan) .....	47
4.2.5. Uji t (Uji Parsial) .....	49
4.2.6. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	51
4.3. Pembahasan .....	52
4.3.1. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Tangible</i> .....	52
4.3.2. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> .....	53
4.3.3. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	54
4.3.4. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i> .....	55
4.3.5. Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i> .....	56
4.3.6. Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan .....	59
5.2. Saran .....	60

DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	Logo PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya	35
Gambar 4.2	Paket Musi Tour Kapal Putri Kembang Dadar	38
Gambar 4.3	Nilai Ftabel	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Definisi Operasional	29
Tabel 4.1	Hasil Pengujian dengan Statistik Deskriptif Masing-masing Indikator	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Berganda	46
Tabel 4.9	Hasil Uji F	48
Tabel 4.10	Hasil Output SPSS <i>Coefficients</i>	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.12	Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.13	Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.14	Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.15	Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.16	Hasil Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i>	56
Tabel 4.17	Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 Lembar Revisi
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Daftar Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Data

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata memiliki pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya dan merupakan salah satu industri terbesar. Pembangunan pariwisata mampu menggairahkan aktivitas bisnis untuk menghasilkan manfaat sosial, budaya, dan ekonomi yang signifikan bagi suatu negara. Ketika pariwisata direncanakan dengan baik, maka dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada sebuah destinasi. Pembangunan di sektor pariwisata ini terus ditingkatkan supaya tetap menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar bagi pembangunan di Indonesia. (Sumber: Kumparan)

Salah satu penunjang terpenting dalam pariwisata adalah transportasi yang merupakan sarana memindahkan wisatawan dari satu tempat ke tempat lainnya, guna memudahkan wisatawan dalam tujuan berwisata.

Menurut Utomo, jenis-jenis transportasi terbagi menjadi tiga yaitu (1) Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Bentuk awal dari transportasi darat adalah menggunakan kuda, keledai atau bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangnya perdagangan, jalan diratakan atau dilebarkan untuk mengakomodir aktivitas. Alat transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan alat transportasi, ukuran kota dan kepadatan permukiman, faktor sosial-ekonomi. Contoh moda transportasi darat adalah kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. (2) Transportasi air merupakan alat transportasi yang menggunakan media sungai, danau dan laut sebagai landasan operasionalnya. Alat transportasi air contohnya seperti kapal tongkang, kapal pesiar, perahu dan rakit. (3) Transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi ini menggunakan pesawat udara



sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya. Alat transportasi udara dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat ditempuh dengan alat transportasi darat atau alat transportasi laut, disamping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan. Contoh alat transportasi udara misalnya pesawat terbang, helikopter, balon udara, dll.

Kota Palembang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Selatan dengan luas 400 km<sup>2</sup>, terletak antara 101-105 bujur Timur dan 1,5-2 derajat lintang Selatan, yang berbatasan dengan Kabupaten Ogan Komering Ilir, sedangkan di bagian Barat, Utara dan Timur berbatas dengan Kabupaten Banyuasin. Menurut topografinya, kota ini dikelilingi oleh air. Air tersebut bersumber baik dari sungai maupun rawa, juga air hujan. Bahkan saat ini kota Palembang masih terdapat 52,24% tanah yang tergenang oleh air (Data Statistik 1990). Kondisi alam ini bagi nenek moyang orang-orang Palembang menjadi modal mereka untuk memanfaatkannya. Air menjadi sarana transportasi yang sangat vital, ekonomis, efisien dan punya daya jangkau dan punya kecepatan yang tinggi. Palembang erat kaitannya dengan Sungai Musi. Sungai yang merupakan sungai terpanjang di Pulau Sumatera ini memiliki panjang 750 km. Sungai Musi membelah Kota Palembang menjadi dua kawasan yaitu seberang ilir di bagian utara dan seberang ulu di bagian selatan. Sungai Musi penting bagi masyarakat Palembang sebagai salah satu alternatif sarana transportasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perahu motor yang membawa penumpang untuk menyeberang Sungai Musi seperti ketek, speed boat, atau untuk rombongan dengan jumlah besar dapat menggunakan kapal wisata Putri Kembang Dadar.

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya (PT SP2J) didirikan pada tahun 2007 dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kota Palembang yang didirikan berdasarkan Perda Kota Palembang nomor 4 tahun 2006 tentang pendirian perseroan terbatas. Perusahaan ini bertujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah dan menjadi referensi para investor agar lebih tertarik untuk menanamkan modal.

Tujuan pendirian perusahaan ini yaitu menjalankan usaha-usaha di bidang perdagangan umum, pembangunan, perindustrian, pertambangan, transportasi, jasa, dan lain sebagainya. Berdasarkan usaha yang dijalankan, maka PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya dikategorikan sebagai perusahaan jasa.

Unit usaha pada PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yaitu jaringan gas kota, rusunawa, properti, BRT Trans Musi dan Pariwisata. Dalam unit pariwisata PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya menyediakan kapal pesiar KM Putri Kembang Dadar yang terdapat berbagai fasilitas dan keunggulan. Kapal yang berkapasitas 120 orang ini menjadi transportasi wisata untuk wisatawan yang berkunjung ke Sungai Musi Palembang. Kapal pesiar KM Putri Kembang Dadar diresmikan pada tahun 2009 dan dalam pengelolaannya tidak hanya dibutuhkan pengetahuan dalam mengoperasikan kapal sebagai penyedia jasa angkutan, tetapi juga dibutuhkan pengetahuan mengenai minat ataupun selera penumpang hingga bagaimana pelayanan yang baik dengan fasilitas dan sarana yang dapat menunjang kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Pendapat para peneliti sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Rido Meiriza, Firmansyah Kusasi, Winata Wira (2018) tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa kapal Ro-ro bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dinilai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pada penelitian lainya oleh Fadli (2011) tentang kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada speed boat siak wisata express menyatakan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor yang paling berpengaruh adalah *reliability*. Lalu diikuti dengan faktor *empathy*, *tangible*, *assurance*, dan *responsiveness*.

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, selanjutnya penulis ingin menguji kembali apakah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap

kepuasan konsumen dan ingin mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul ***"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KAPAL WISATA PUTRI KEMBANG DADAR TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SUNGAI MUSI PALEMBANG"***.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dari kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh kapal wisata Putri Kembang Dadar berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.
2. Apa variabel dari kualitas pelayanan jasa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Pembahasan dalam penulisan penelitian ini supaya tidak menyimpang dari permasalahan pokok, maka penulis membatasi pembahasan penelitian ini yaitu mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi berganda.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat signifikan antara kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kapal Putri Kembang Dadar dengan kepuasan konsumen pengguna kapal.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Bagi penulis dapat mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen yang akan mempengaruhi naik turunnya pengguna jasa tersebut.

## 2. Manfaat Praktisi

### a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

### b. Bagi Akademik

Manfaat akademis yang diharapkan yaitu hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi atau referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pelayanan jasa pariwisata.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori yang menjadi pembahasan seperti pengertian pariwisata, pengertian jasa, pengertian pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, hipotesis dan variabel penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengolahan data dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas mengenai uraian tentang penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang meliputi kepuasan, pelayanan, beberapa variabel penelitian, dan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pengertian Pariwisata**

Kata Pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yaitu “pari” yang berarti berkali-kali dan “wisata” yang berarti bepergian, dapat diartikan bahwa pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan berkali-kali ke suatu tempat.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah berbagai jenis kegiatan yang melibatkan masyarakat dan lingkungan sekitar.

##### **2.1.1. Jenis-jenis Pariwisata**

Berdasarkan letak geografisnya, jenis-jenis pariwisata dibedakan menjadi:

###### **1. Pariwisata Lokal**

Pariwisata lokal memiliki ruang lingkup yang sangat terbatas yaitu hanya pada tempat-tempat tertentu saja pada suatu daerah, misalnya seperti wisata yang ada di kota Palembang, kota Lampung dan lain-lain.

###### **2. Pariwisata Regional**

Pariwisata regional mencakup suatu daerah dengan ruang lingkup yang lebih luas dari pariwisata lokal, seperti berwisata mengunjungi tempat-tempat yang ada di Sumatera Selatan, Nusa Tenggara Barat dan lain-lain.

###### **3. Pariwisata Nasional**

Pariwisata nasional memiliki ruang lingkup yang sangat luas mencapai suatu negara, biasanya wisatawan yang datang bukan hanya

dari dalam negeri, tetapi juga dari luar negeri. Misalnya wisatawan yang berkunjung ke Indonesia untuk berwisata di tempat-tempat yang ada di Indonesia.

#### 4. Pariwisata Regional-Internasional

Merupakan pariwisata yang ruang lingkungannya lebih luas daripada nasional, tapi memiliki batas-batas tertentu misalnya berwisata di negara-negara yang terdapat di eropa barat, asia timur, asia tenggara, dan lain-lain.

#### 5. Pariwisata Internasional

Merupakan pariwisata ruang lingkungannya seluruh negara yang ada di dunia. Wisatawan berkunjung ke negara-negara yang ada di seluruh penjuru dunia.

### 2.1.2. Usaha Jasa Transportasi Pariwisata

Usaha jasa transportasi wisata dalam Peraturan Menteri Pariwisata nomor 18 tahun 2016 tentang pendaftaran usaha pariwisata adalah usaha penyedia angkutan untuk kebutuhan pariwisata, bukan angkutan regular/umum. Usaha transportasi yakni mencakup transportasi darat, laut dan udara. Usaha angkutan wisata di sungai dan danau adalah usaha penyedia angkutan wisata dengan menggunakan kapal yang dilakukan di sungai dan danau sebagai kebutuhan dan kegiatan pariwisata.

## 2.2. Pengertian Jasa

Jasa adalah suatu produk yang tidak dapat dilihat (*intangible goods*) dan diraba, tetapi dapat dinikmati oleh konsumen dan dapat diperjualbelikan. Jasa terbagi menjadi dua golongan besar yaitu:

### 1. Jasa industri

Jasa ini disediakan untuk organisasi dalam lingkungan yang luas termasuk perdagangan, pertanian perhubungan, organisasi non laba, pemerintah dan lainnya.

## 2. Jasa konsumen

Jasa ini banyak digunakan secara luas dalam kehidupan masyarakat. Terdapat empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Karakteristik tersebut adalah:

### a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli. Perusahaan jasa dapat berusaha mendemonstrasikan kualitas jasa mereka melalui bukti fisik dan presentasi. Pemasar jasa harus dapat memtransformasikan jasa tak berwujud ke dalam manfaat konkret dan pengalaman yang terdefinisi dengan baik

### b. Tak terpisahkan (*inseparability*)

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan tidak dapat dipisahkan karena pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

### c. Bervariasi (*variability*)

Jasa memiliki banyak variasi, bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

### d. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan seperti kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni dan sebagainya. Namun dalam karakteristik *perishability* jasa bisa disimpan dalam bentuk reservasi.

Jasa yang diberikan harus mempunyai kualitas yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan pada akhirnya dapat memuaskan konsumen. Menurut Tjiptono (2011) kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yaitu dirasakan



expected service dan perceived service. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk.

Munculnya produk barang dan jasa ini disebabkan adanya aktivitas rekreasi yang dilakukan oleh wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan pelayanan transportasi, akomodasi, catering, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa.

### **2.3. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kotler (dalam Marismiati dan Hadiwijaya, 2013) adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

#### **2.3.1. Karakteristik Pelayanan**

- a. Sifat pelayanan tidak dapat diraba dan pelayanan ini berlawanan dengan sifat barang jadi.
- b. Pelayanan secara real dapat terdiri dari tindakan yang nyata dan pengaruh dari tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi pada pelayanan merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan secara nyata karena keduanya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

## **2.3.2. Jenis Pelayanan**

### **2.3.2.1. Jenis Pelayanan Internal**

- a. Pelayanan Vertikal yakni suatu pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
- b. Pelayanan Horizontal dan Diagonal ialah jenis pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.

### **2.3.2.2. Jenis Pelayanan Eksternal**

- a. Pelayanan Makro atau Managerial yaitu sebuah pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
- b. Pelayanan Mikro merupakan berbagai pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

### **2.3.2.3. Jenis Pelayanan Berdasarkan Pelanggan**

- a. Pelayanan Sebelum Transaksi ialah suatu pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
- b. Pelayanan Saat Transaksi yaitu sebuah pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
- c. Pelayanan Setelah Transaksi adalah salah satu jenis pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.

#### **2.3.2.4. Jenis Pelayanan Berdasarkan Bentuk**

- a. Layanan dengan Lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan melalui Tulisan ialah suatu Layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan sangat efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- c. Layanan yang berbentuk Perbuatan Pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

#### **2.4. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan berperan penting dalam bisnis dan menjadi kunci utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Dari tiga tingkat kepuasan umum, satu diantaranya dapat dialami oleh pelanggan yaitu apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka

pelanggan akan merasa kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas (Sunyoto, 2013:35).

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap produk atau jasa mempengaruhi pola perilaku konsumen selanjutnya. Hal ini terjadi pada pelanggan setelah membeli atau menggunakan jasa. Jika pelanggan merasa puas maka pelanggan berkemungkinan akan kembali membeli produk atau menggunakan jasa yang sama. Kepuasan pelanggan juga dapat ditunjukkan dengan memberikan referensi kepada orang lain terhadap produk atau jasa yang telah dibeli atau digunakan. Maka sebaliknya dengan pelanggan yang tidak puas.

#### **2.4.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2016: 368-369) enam konsep inti untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

a. *Overall customer satisfaction* (kepuasan pelanggan keseluruhan)

Kepuasan pelanggan keseluruhan diukur langsung dengan bertanya kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap produk atau jasa perusahaan. Penilaiannya diukur dengan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa di suatu perusahaan dengan perusahaan lain.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Pada konsep ini kepuasan pelanggan diukur dengan empat langkah yaitu mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan lain dengan produk yang sama, dan meminta pelanggan menentukan dimensi yang penting.

c. *Confirmation of expectations* (konfirmasi harapan)

Pada konsep ini kepuasan diukur dari kesesuaian atau ketidaksesuaian harapan pelanggan dengan kinerja produk atau jasa perusahaan.

d. *Repurchase intention* (niat beli ulang)

Kepuasan pada konsep ini diukur dengan bertanya langsung kepada pelanggan apakah akan menggunakan ulang produk atau jasa perusahaan.

e. *Willingness to recommend* (kesediaan untuk merekomendasi)

Dalam konsep ini apakah pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau jasa kepada keluarga atau teman.

f. *Customer dissatisfaction* (ketidakpuasan pelanggan)

Ketidakpuasan pelanggan dalam konsep ini berupa keluhan, pengembalian produk, biaya garansi, penarikan produk, gethok tular negatif dan konsumen yang berpindah ke perusahaan lain.

#### 2.4.2. Metode Mengukur Kepuasan Konsumen

Dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode yaitu (Tjiptono, 2014: 369-370):

a. Sistem keluhan dan saran

Penyampaian keluhan dan saran pada perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu komentar. Dengan itu, maka perusahaan dapat memperbaiki masalah-masalahnya dengan cepat sehingga tidak mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

b. *Ghost shopping*

*Ghost atau mystery shopping* dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) yang berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Tujuannya adalah untuk menggali informasi kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing. Selain itu, *ghost shoppers* juga dapat digunakan dalam mengetahui secara langsung kinerja karyawan.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang tidak lagi membeli produk atau jasa dari perusahaan tersebut dan

beralih kepada pesaing, agar perusahaan dapat mengetahui permasalahan dan segera memperbaikinya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan pada umumnya melakukan penelitian dengan cara survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi juga dilakukan untuk mempelajari dan memperoleh informasi dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan judul skripsi yaitu tentang kualitas pelayanan jasa. Berikut tabel penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul	Objek yang diteliti	Hasil
1.	Fadli (2011)	Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Speed Boat Siak Wisata Express	Speed Boat Siak Wisata Express	Berdasarkan uji t hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara partial variable <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan hasil uji SPSS adalah

		Trayek Siak-Pekanbaru		<i>reliability.</i> Kemudian diikuti <i>emphaty,</i> <i>tangible,</i> <i>assurance,</i> dan <i>responsiveness.</i>
2.	Dimas Raditya (2012)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi PO. Wisata Komodo, Denpasar	PO. Wisata Komodo	<p>a. Kualitas layanan yang terdiri dari wujud fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan dan empati memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>b. Wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>c. Kehandalan memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan konsumen.</p>
3.	Abul Haris Suryo Negoro, Pandu	Kualitas Pelayanan Becak Wisata pada	Becak Wisata pada Wisatawan	Pelayanan menjadi aspek penting dalam menjaga eksistensi moda transportasi becak wisata

	Satriya Nugraha (2019)	Wisatawan Kapal Pesiar di Kota Probolinggo	Kapal Pesiar	dan membangun kenangan positif wisatawan. SOP pelayanan becak wisata khusus wisatawan kapal pesiar sangat diperlukan. Kualitas pelayanan dalam revitalisasi fungsi kelembagaan harus diutamakan, seiring dengan tingkat kebutuhan dan perkembangan persepsi wisatawan terhadap moda transportasi becak wisata yang unik dan menjadi daya tarik. Menjadi sangat vital peranannya, khususnya dalam pelayanan kepada wisatawan kapal pesiar. Dengan harapan, akan terbangun persepsi positif wisatawan terhadap kota Probolinggo sebagai destinasi wisata kapal pesiar.
4.	Rido Meiriza, Firmansyah Kusasi,	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga	Kapal Ro- Ro	Kualitas pelayanan yang ada pada Kapal Ro-Ro Dompok dinilai cukup memuaskan, baik dilihat dari cara petugas melayani



	Winata Wira (2018)	Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal XXX (Keberangkatan- Kedatangan)		penumpang maupun aspek-aspek kualitas pelayanan lainnya seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5.	Syukriyan Abrar Syah, Ni Gusti Ayu Susrami Dewi, Putu Agus Wikanatha Sagita	Faktor Kepuasan Wisatawan Pengguna Transportasi Laut dari Bali ke Gili Trawangan	Transportasi laut dari Bali ke Gili Trawangan	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam penggunaan transportasi laut dari Bali menuju Gili Trawangan menghasilkan tiga faktor terbentuk dengan 18 variabel didalamnya. Antara lain: Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan, terdiri dari: (1) Keandalan, (2) Tanggung Jawab, (3) Kepercayaan, (4) Ketanggapan, (5) Keamanan, (6) Penyampaian Jasa, (7) Komunikasi, (8) Citra dan Reputasi, (9) Kemudahan Tiket, dan (10) Kemudahan Pembayaran.

				<p>Faktor kedua yaitu biaya dan kemudahan, terdiri dari: (1) Kecepatan, (2) Kemudahan Informasi, (3) Tepat Waktu, (4) Keramahan, dan (5) Harga. Faktor ketiga yaitu Kualitas Produk, terdiri dari: (1) Memahami Pelanggan, (2) Fasilitas Keselamatan, dan (3) Tampilan. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam penggunaan transportasi laut dari Bali menuju Gili Trawangan dapat dilihat melalui nilai eigenvalue dalam analisis faktor yaitu sebesar 6.670. Berdasarkan hasil penelitian maka yang menjadi faktor paling dominan yaitu faktor kualitas pelayanan, faktor ini terdiri dari sepuluh indikator pembentuk yaitu: (1) Keandalan, (2) Tanggung Jawab, (3) Kepercayaan, (4) Ketanggapan, (5)</p>
--	--	--	--	--

				Keamanan, (6) Penyampaian Jasa, (7) Komunikasi, (8) Citra dan Reputasi, (9) Kemudahan Tiket, dan (10) Kemudahan Pembayaran.
6.	Herry Widagdo dan Faradila Meirisa (2018)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi BRT Trans Musi Kota Palembang	BRT Trans Musi	1. Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil uji F yang menyatakan bahwa variable <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , dan <i>assurance</i> secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil Fhitung $48,550 > Ftabel$ 2,26 dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan kombinasi <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , dan <i>assurance</i> yang dilakukan bersama-sama (simultan) akan meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan jasa BRT Trans Musi Palembang.

				<p>2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel <i>tangible</i>, variabel <i>empathy</i>, variabel <i>responsiveness</i>, variabel <i>reliability</i>, dan variabel <i>assurance</i> sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa BRT Trans Musi Palembang.</p> <p>3. Dalam penelitian ini variabel <i>tangible</i> yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada jasa BRT Trans Musi Palembang. Variabel <i>empathy</i> pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepuasan konsumen pada jasa BRT Trans Musi Palembang</p>
7.	Randi Aditya Driantama dan Nurvita Trianasari (2018)	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Transportasi Online (Studi	Transportasi Online	Pada penelitian ini variabel <i>Tangible</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Assurance</i> (X4) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan variabel <i>Responsiveness</i> (X3) dan <i>Emphaty</i> (X5)

		Kasus pada Mahasiswa Telkom University)		berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan uji F yang dilakukan <i>Tangible</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Responsiveness</i> (X3), <i>Assurance</i> (X4), dan <i>Emphaty</i> (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> memiliki signifikansi pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan.
--	--	---	--	--

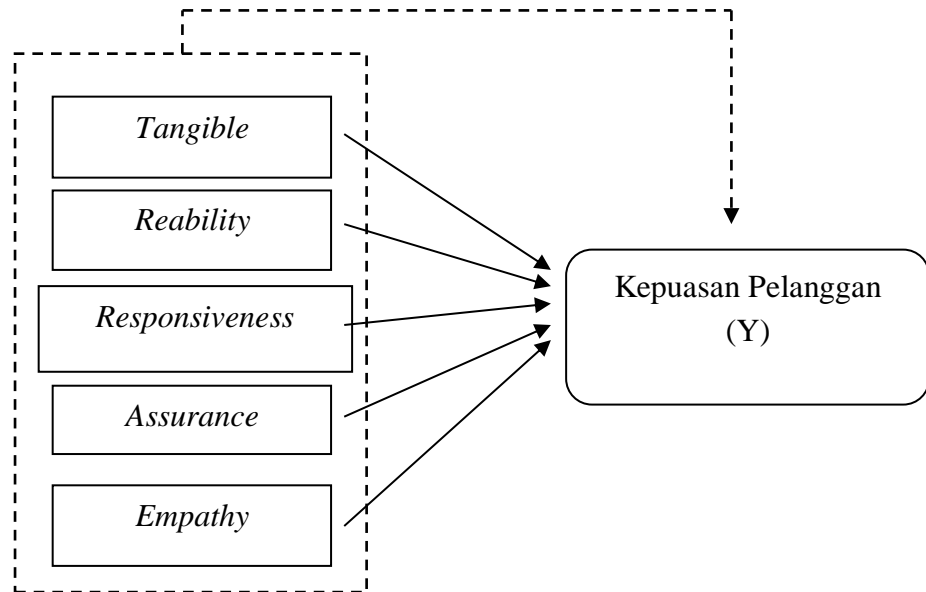
Pada penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaannya adalah mengkaji tentang kualitas pelayanan Jasa dan perbedaannya adalah objek penelitian, jenis objek dan lokasi penelitian. Objek yang diteliti adalah kapal wisata Putri Kembang Dadar, jenis objek yaitu transportasi laut dan lokasi penelitian di Sungai Musi Palembang.

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

*empathy*) jasa Kapal Putri Kembang Dadar di Sungai Musi Palembang secara parsial dan simultan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.7. Hipotesis

- H1: Diduga dimensi *tangible* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pengguna kapal Putri Kembang Dadar.
- H2: Diduga dimensi *reability* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pengguna kapal Putri Kembang Dadar.
- H3: Diduga dimensi *responsiveness* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pengguna kapal Putri Kembang Dadar.
- H4: Diduga dimensi *assurance* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pengguna kapal Putri Kembang Dadar.
- H5: Diduga dimensi *empathy* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pengguna kapal Putri Kembang Dadar.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1. Lokasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian yaitu pada konsumen atau pengguna jasa kapal wisata Putri Kembang Dadar yang berlokasi di Sungai Musi Palembang.

##### **3.1.2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu dalam pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Februari tahun 2021 sampai dengan selesai.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data yaitu:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:193) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data-data yang diperoleh melalui pengamatan langsung kepada konsumen tentang hal-hal yang berhubungan dengan pemakaian jasa transportasi laut pada kapal wisata Putri Kembang Dadar dan hasil penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:193) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah dari perusahaan yang ada hubungannya dengan penulisan ini dan ditambah dengan bacaan atau literatur.

### 3.3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* yaitu populasi yang diteliti tidak diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kapal wisata Putri Kembang Dadar yang bersedia menjadi objek penelitian dengan mengisi kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2017:81) sample adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Teori Roscoe. Menurut Roscoe dalam buku *research methods for business* dalam Sugiyono (2017:74) ukuran sampel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dll) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (regresi berganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel penelitiannya ada 6 (independen+dependen) maka jumlah anggota sampel adalah  $10 \times 6 = 60$ .

Berdasarkan perhitungan dari Roscoe maka sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$= 10 \times (\text{variabel independen} + \text{variabel dependen})$$

$$= 10 \times 6$$

$$= 60$$



Melalui dasar pertimbangan dari perhitungan sampel menurut Roscoe, maka sampel dari penelitian ini adalah 60 responden.

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:224). Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan kuesioner.

#### **1. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila penulis juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada pimpinan PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara Semi-struktur (*Semistructure Interview*). Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, penulis perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2017:233). Jadi hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan penulis memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada sumber data, maka peneliti menggunakan bantuan alat-alat seperti buku catatan, dan voice recorder.

#### **2. Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:199). Kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada 50 responden pengguna Kapal Putri Kembang Dadar.

Kuesioner berisikan pernyataan dan pertanyaan yang telah dipersiapkan mengenai isi terkait penelitian yang telah ditentukan yang akan diberikan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung. Apabila penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung, maka penulis akan menjumpai responden dengan memberikan kuisisioner secara langsung kepada wisatawan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar.

### **3. Studi Kepustakaan**

Pengambilan data yang dilakukan penulis selanjutnya adalah dengan membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul penelitian dan mencari informasi dengan membaca jurnal ilmiah yang juga berkaitan dengan judul penelitian serta bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada sebagai masukan untuk peneliti yang bermanfaat untuk melengkapi penelitian ini.

#### **3.5. Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2017) definisi operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Variabel Independen**

Variabel bebas menurut Sugiyono (2017:39) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti yaitu kualitas pelayanan. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016:284) terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

a. *Tangibles*

*Tangibles* adalah berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi.

b. *Reliability*

*Reliability* yaitu sebuah kemampuan untuk membentuk pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

c. *Responsiveness*

*Responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab perusahaan terhadap kualitas mutu pelayanan.

d. *Assurance*

*Assurance* yaitu jaminan terhadap pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.

e. *Empathy*

*Empathy* adalah bentuk perhatian perusahaan yang diberikan kepada konsumen.

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan produk atau kinerja yang dipersepsikan (atau hasil) terhadap ekspektsi mereka. Menurut Tjiptono (2016:295) terdapat lima indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada pelanggannya.

3. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
4. Faktor emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk merek tertentu.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel Independen	Indikator	Sumber
1.	<i>Tangible (X1)</i>	1. Peralatan modern 2. Fasilitas yang berdaya tarik visual 3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional 4. Materi-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	Tjiptono & Chandra (2016:163)
2.	<i>Reliability (X2)</i>	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali	Tjiptono & Chandra (2016:162)

		<p>4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan</p> <p>5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan</p>	
3.	<i>Responsiveness</i> (X3)	<p>1. Menginformasikan pada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa</p> <p>2. Layanan yang cepat untuk pelanggan</p> <p>3. Kesiediaan membantu pelanggan</p> <p>4. Kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan</p>	Tjiptono & Chandra (2016:137)
4.	<i>Assurance</i> (X4)	<p>1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan</p> <p>2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi</p> <p>3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan</p> <p>4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan</p>	Tjiptono & Chandra (2016:163)
5.	<i>Empathy</i> (X5)	<p>1. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan</p>	Tjiptono & Chandra (2016:163)

		2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian 3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan 4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan 5. Waktu beroperasi yang nyaman	
--	--	--	--

No	Variabel Dependen	Indikator	Sumber
1.	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kualitas produk 2. Harga 3. Kualitas pelayanan 4. Faktor emosional 5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa	Tjiptono (2016:295)

### 3.6. Teknik Analisis Data

#### 3.6.1. Uji Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Langkah selanjutnya adalah secara statistik, angka korelasi diperoleh dengan membandingkan angka bebas korelasi nilai  $r$  yang menunjukkan valid. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan

bantuan program SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*). Untuk menentukan satuan-satuan yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel  $r$  product moment. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah jika angka  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item kuesioner dianggap valid, sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka hasil item kuesioner dianggap tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien Alpha Cronbach dengan program SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) versi 25. Untuk mengetahui kuesioner tersebut reliabel maka akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program komputer SPSS. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- a. Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari taraf signifikansi 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih kecil dari taraf signifikansi 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

### 3.6.2. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:207) mengatakan teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam melakukan analisa data terhadap data yang dikumpulkan, penulis menggunakan metode kuantitatif adalah dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda (*multiple linierregression*). Menurut Sugiyono (2017:192) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki

satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

X<sub>1</sub> = *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa

X<sub>2</sub> = *Empathy*, yaitu perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan

X<sub>3</sub> = *Reliability*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya

X<sub>4</sub> = *Responsiveness*, yaitu kemauan karyawan memberikan jasa

X<sub>5</sub> = *Assurance*, yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya serta kemampuan membangun kepercayaan staff

e = *Standart error*

### 3.7. Uji Hipotesis

#### 3.7.1. Uji Statistik F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan berpengaruh secara bersamaan dengan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan berikut (Ghozali, 2012:98)

- a. Jika nilai F lebih besar dari 4 maka Ho ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Jika nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka Ho ditolak dan menerima Ha.



### 3.7.2. Uji Statistik t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut (Ghozali, 2012:98-99):

- a. Jika nilai probabilitas signifikan  $> 0.05$ , maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai probabilitas signifikan  $< 0.05$ , maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.7.3. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik model yang diterapkan dapat menjelaskan variabel terikatnya atau menunjukkan persentase pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 4.1.1. Profil Perusahaan PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya



**Gambar 4.1 Logo PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya**

*Sumber: PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya, 2021*

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya atau PT SP2J didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2006 tentang Pendirian Perseroan Terbatas. PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kota Palembang. Didirikannya perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah dan sebagai referensi supaya investor tertarik untuk menanamkan modal sehingga dapat meningkatkan perekonomian di Kota Palembang.

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya mempunyai tugas sebagai berikut.

1. Melaksanakan kewenangan otonomi daerah pada bidang perhubungan dalam melaksanakan tugas desentralisasi.

2. Membantu dalam pelaksanaan tugas yang ditugaskan oleh pemerintahan sesuai kewenangannya.
3. Menjalankan tugas tertentu yang ditugaskan oleh RUPS.

Adapun fungsi dari PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya sebagai berikut.

1. Merumuskan kebijakan Teknik dalam bidang perhubungan yang bersifat mendukung operasional kebijakan Pemerintah Kota Palembang.
2. Memberi izin dan melaksanakan pelayanan dalam bidang perhubungan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
3. Mengelola ketatausahaan koridor.
4. Melaksanakan pembinaan unit pelaksana teknik pelatihan.
5. Melaksanakan pembiayaan operasional berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh RUPS.
6. Memberi masukan dan pertimbangan kepada RUPS mengenai langkah-langkah dan Tindakan yang perlu diambil dalam bidangnya.
7. Mengadakan komunikasi, konsultasi serta kerjasama dengan Dinas Perhubungan dan instansi maupun masyarakat dalam melaksanakan tugas pokok.

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya mengelola berbagai unit usaha diantara adalah sebagai berikut.

1. Jaringan Gas Kota

Badan Pengelola Jaringan Gas Kota PT SP2J didirikan pada tahun 2009 oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral dan bekerjasama dengan Pemerintah Kota Palembang melalui PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya. Pembangunan unit usaha ini bertujuan untuk mengembangkan pelayanan jaringan gas bumi bagi masyarakat Kota Palembang, memanfaatkan energi gas bumi sebagai energi murah, aman dan ramah terhadap lingkungan.

## 2. Rusunawa

Rumah susun sederhana sewa atau rusunawa merupakan program Pemerintah Kota Palembang dalam menyediakan hunian bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Rumah susun sederhana sewa ini disewakan untuk penduduk Kota Palembang dari golongan menengah kebawah yang belum memiliki rumah.

## 3. Bus Rapid Transit Trans Musi

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya ditunjuk oleh Dinas Perhubungan melalui surat Walikota Palembang pada tahun 2009 untuk mengoperasikan Bus Rapid Transit Trans Musi Palembang. Bus Rapid Transit Trans Musi dikembangkan dengan tujuan meningkatkan pelayanan transportasi yang baik kepada masyarakat dengan menciptakan suatu sistem angkutan umum yang efisien, berkualitas, dan berkelanjutan sehingga dapat mendukung penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, nyaman, cepat, lancar serta dapat diandalkan.

## 4. Pariwisata

Pada unit usaha pariwisata, PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya mengelola Kapal Putri Kembang Dadar. Keunggulan dan fasilitas kapal Putri Kembang Dadar diantaranya suasana yang nyaman sepanjang perjalanan, ruangan kapal yang dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), music, beragam menu makanan, tingkat keamanan yang tinggi, dan terdapat *guide* yang memandu penumpang selama perjalanan. Kapasitas kapal Putri Kembang Dadar adalah sebanyak 120 penumpang. Tempat-tempat menarik yang dilalui kapal ini diantaranya seperti Rumah Rakit, PT Pusri, PT Pertamina, Bagus Kuning, Masjid Lawang Kidul, Masjid Ki Marogan, Benteng Kuto Besak, dan Pulau Kemaro. Adapun paket Musi Tour yang ditawarkan oleh Kapal Putri Kembang Dadar pada gambar berikut.

**BADAN USAHA MILIK DAERAH PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**PT. SARANA PEMBANGUNAN PALEMBANG JAYA**  
**UNIT USAHA PARIWISATA**

*Wisata Sungai Musi*  
**KAPAL PESIAR PUTRI KEMBANG DADAR**

**Rute Perjalanan :**  
**Durasi 3 Jam**  
 ◆ Dermaga Point → Arah Pulau Kemaro  
 → Transit kapal bus air (pulau kemarau 1 jam)  
 → Kembali ke Dermaga Point.

**Durasi 2 Jam**  
 ◆ Musi Tour

**Harga Sewa :**  
 (Pagi, Siang dan Malam)  
 Durasi 3 Jam : **Rp. 7.500.000,-**  
 Durasi 2 Jam : **Rp. 6.500.000,-**  
 Biaya Transit : **Rp. 600.000,-**  
 Kapasitas Maksimal 120 Orang

**Fasilitas :**  
 ◆ Asuransi, Live Jacket, Tour Guide dan Live Music + Singer  
 ( Tidak termasuk konsumsi)

Office :  
 Jalan Bay Pass No. 01 Alang-Alang Lebar Km. 12 Palembang  
 Website : [sp2j@co.id](mailto:sp2j@co.id) / Email : [pariwisata@sp2j.co.id](mailto:pariwisata@sp2j.co.id)  
 Contac Person : Cek Mila : 085273229121 - Cek Ipul : 082373900892 - Bambang : 081373195885

sp2j BANK SUNSEL BABEL  
 pesona indonesia

**Gambar 4.2 Paket Musi Tour Kapal Putri Kembang Dadar**

*Sumber: PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya, 2021*

#### 4.1.2. Visi dan Misi PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya

Visi dan misi pada PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya ditetapkan dalam menjalankan tugas dan fungsi PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya. Visi PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yaitu

angkutan umum andalan masyarakat tahun 2016. Adapun misi PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya sebagai berikut.

1. Membangun sistem angkutan umum Kota Palembang yang cepat, teratur, nyaman, aman dan dengan biaya dapat dijangkau oleh masyarakat.
2. Membangun jaringan transportasi yang terpadu dengan moda transportasi lain yang dapat menghubungkan wilayah perkotaan, serta menghubungkan simpul-simpul transportasi sebagai pusat kegiatan bisnis dan pariwisata Kota Palembang.
3. Membangun armada angkutan umum yang ramah lingkungan.
4. Membangun sistem pengelolaan usaha angkutan umum yang professional, efisien, efektif dan mandiri.

#### 4.2. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, pengukuran statistik sampel dilakukan dengan menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 25 untuk mengetahui signifikansi setiap perbedaan nilai masing-masing variabel.

Dilakukan pengukuran analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa Kapal Putri Kembang Dadar terhadap kepuasan wisatawan dalam penelitian ini. Statistik deskriptif dari variable-variable tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengujian dengan Statistik Deskriptif Masing-masing Indikator**

	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
<i>Tangible</i>	60	14.23	3.524
<i>Reliability</i>	60	17.60	4.492
<i>Responsiveness</i>	60	14.48	3.407
<i>Assurance</i>	60	14.22	3.594
<i>Empathy</i>	60	18.02	4.073
Kepuasan Pelanggan	60	17.75	4.793
Valid N (listwise)	60		

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah sampel penelitian ini sebanyak 60 orang. Pada variable X1 (*tangible*) memiliki nilai mean 14,23 dan standar deviasi 3,524, sehingga nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengidentifikasikan bahwa data efisien dan dianggap valid. Untuk variable X2 (*reliability*) memiliki nilai mean 17,60 dan standar deviasi 4,492, sehingga nilai mean juga lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengidentifikasikan bahwa data efisien dan dianggap valid. Selanjutnya pada variable X3 (*responsiveness*) memiliki nilai mean 14,48 dan standar deviasi 3,407, sehingga nilai mean juga lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengidentifikasikan bahwa data efisien dan dianggap valid. Pada variable X4 (*assurance*) memiliki nilai mean 14,22 dan standar deviasi 3,594, sehingga nilai mean juga lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengidentifikasikan bahwa data efisien dan dianggap valid. Dan pada variable X5 (*empathy*) memiliki nilai mean 18,02 dan standar deviasi 4,073, sehingga nilai mean juga lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengidentifikasikan bahwa data efisien dan dianggap valid. Pada variable Y (kepuasan pelanggan) nilai meannya 17,75 dan standar deviasi 4,793, sehingga nilai mean juga lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengidentifikasikan bahwa data efisien dan dianggap valid.

#### **4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah menggunakan jasa Kapal Putri Kembang Dadar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Adapun karakteristik, usia, pekerjaan dan asal pelanggan dapat dilihat dibawah ini.

#### 4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Laki-laki	31	51.7%
Perempuan	29	48.3%
Total	60	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, hasil kuesioner yang disebarkan kepada 60 orang responden yang menggunakan jasa Kapal Putri Kembang Dadar diketahui responden merupakan laki-laki sebanyak 31 responden (51,7%) dan perempuan sebanyak 29 orang (48,3%).

#### 4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
18-24 tahun	58	96.7%
25-40 tahun	2	3.3%
Total	60	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Pada Tabel 4.3 diatas, berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan pada 60 responden diketahui Sebagian besar responden berusia 18-24 tahun yaitu sebanyak 58 responden (96,7%), dan 2 responden (3,3%) berusia 25-40 tahun.



#### 4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Pelajar/mahasiswa	55	91.7%
Pegawai swasta	1	1.7%
Wirausaha	4	6.7%
Total	60	100%

*Sumber: Data primer olahan, 2021*

Pada Tabel 4.4 diatas, berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan pada 60 responden diketahui Sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 55 responden (91,7%), sedangkan pegawai swasta 1 responden (1,7%) dan wirausaha sebanyak 4 responden (6,7%).

#### 4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Asal**

	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Kota Palembang	53	88.3%
Luar Kota Palembang	7	11.7%
Total	60	100%

*Sumber: Data primer olahan, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas, dari hasil kuesioner yang disebarkan pada 60 responden diketahui sebanyak 53 responden (88,3%) berasal dari Kota Palembang, sedangkan 7 responden (11,7%) berasal dari luar Kota Palembang.

## 4.2.2. Pengujian Instrumen

### 4.2.2.1. Uji Validitas

Metode uji validitas pada penelitian ini dilakukan terhadap 60 kuesioner yang terkumpul dengan menggunakan *Pearson product moment* pada aplikasi *SPSS for Windows* versi 25. *Pearson product moment* yaitu metode uji validitas dengan membandingkan nilai angka  $r_{hitung}$  nilai angka  $r_{tabel}$ . Dimana derajat kebebasan=  $n-2$ , maka dengan sampel sebanyak 60 responden didapat nilai derajat kebebasan = 58.  $\alpha = 0.05$  maka didapat nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,254. Jika angkat  $r_{hitung} > 0,254$  maka item kuesioner dianggap valid, sedangkan jika  $r_{hitung} < 0,254$  maka hasil item kuesioner dianggap tidak valid. Hasil uji validitas pada setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas Kuesioner**

No.	Pernyataan	$r_{hitung}$	Kriteria
1	X1A	0,884	Valid
2	X1B	0,886	Valid
3	X1C	0,817	Valid
4	X1D	0,833	Valid
5	X2A	0,859	Valid
6	X2B	0,815	Valid
7	X2C	0,895	Valid
8	X2D	0,954	Valid
9	X2E	0,911	Valid
10	X3A	0,9	Valid
11	X3B	0,827	Valid
12	X3C	0,866	Valid
13	X3D	0,767	Valid
14	X4A	0,897	Valid
15	X4B	0,909	Valid
16	X4C	0,899	Valid
17	X4D	0,882	Valid

**Lanjutan Tabel 4.6**

18	X5A	0,879	Valid
19	X5B	0,835	Valid
20	X5C	0,88	Valid
21	X5D	0,854	Valid
22	X5E	0,69	Valid
23	Y1A	0,882	Valid
24	Y1B	0,691	Valid
25	Y1C	0,934	Valid
26	Y1D	0,885	Valid
27	Y1E	0,881	Valid

*Sumber: Data primer olahan, 2021*

Hasil analisis uji validitas ini menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi setiap item pertanyaan  $> 0,254$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  (signifikan). Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid.

#### **4.2.2.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item kuesioner yang dinyatakan valid. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap 60 kuesioner yang terkumpul. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Adapun kriteria untuk menilai reliabilitas instrumen penelitian ini yang merujuk kepada pendapat Ghozali (2018) bahwa *alpha cronbach's* dapat diterima jika  $> 0,6$ . Semakin dekat *alpha cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal. Penghitungan dilakukan dengan dibantu program komputer SPSS *for Windows* versi 25. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

<b>Variabel</b>	<b>r<sub>alpha</sub></b>	<b>Kriteria</b>
<i>Tangible</i>	0,938	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,947	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,899	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,972	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,920	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,941	Reliabel

Sumber: Data primer olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 uji reliabilitas dilakukan terhadap item kuesioner yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrumen *tangible* adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,938$ , instrumen *reliability* adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,947$ , instrumen *responsiveness* adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,899$ , instrumen *assurance* adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,972$ , instrumen *empathy* adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,920$  dan instrumen kepuasan pelanggan adalah sebesar  $r_{\alpha} = 0,941$ . Pada tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya koefisien *Cronbach Alpha* pada semua variabel penelitian  $> 0,6$ , maka item-item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

#### 4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar. Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	-1,433	1,130		-1,268	0,210
	<i>Tangible</i>	0,554	0,163	0,407	3,393	0,001
	<i>Reliability</i>	-0,112	0,177	-0,105	-0,635	0,528
	<i>Responsiveness</i>	0,337	0,181	0,239	1,863	0,068
	<i>Assurance</i>	0,462	0,260	0,346	1,776	0,081
	<i>Empathy</i>	0,102	0,171	0,087	0,597	0,553

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, maka diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = -1,433 + 0,554X_1 + -0,112X_2 + 0,337X_3 + 0,462X_4 + 0,102X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$  = Koefisien regresi

X1 = *Tangible*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai  $\alpha = -1,433$  menunjukkan bahwa nilai *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* negative menunjukkan pengaruh negatif variabel independent atau tidak berpengaruh, maka tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar -1,433 satuan.
2. Nilai  $\beta_1 = 0,554$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel *tangible* (X1) meningkat 1% maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,554 satuan.
3. Nilai  $\beta_2 = -0,112$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel *reliability* (X2) meningkat 1% maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar -0,112 satuan.
4. Nilai  $\beta_3 = 0,337$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel *responsiveness* (X3) meningkat 1% maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,337 satuan.
5. Nilai  $\beta_4 = 0,462$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel *assurance* (X4) meningkat 1% maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,462 satuan.
6. Nilai  $\beta_5 = 0,102$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel *empathy* (X5) meningkat 1% maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,102 satuan.

#### 4.2.4. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hipotesis yang diajukan yaitu: ada pengaruh signifikan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* simultan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar terbukti kebenarannya atau tidak dengan menggunakan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap Y secara bersama-sama. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat diartikan

bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara Bersama. Berikut ini adalah gambar nilai Ftabel.

**Gambar 4.3**  
**Nilai Ftabel**

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82

Dengan melihat nilai Ftabel =  $f(k; n-k)$ , Ftabel = (5;60-5), F = (5; 55) = 2,38 dengan tingkat kesalahan 5%. Uji F yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1189.161	5	237.832	77.326	.000 <sup>b</sup>
Residual	166.089	54	3.076		
Total	1355.250	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

Sumber: Data primer olahan, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.9 diatas, dapat dilihat pada nilai Fhitung sebesar 77,326 dengan nilai Ftabel adalah 2,38 sehingga nilai Fhitung > Ftabel atau  $77,326 > 2,38$ , dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa variabel *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *empathy* (X4) dan *assurance* (X5) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar.

#### 4.2.5. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui bahwa masing-masing variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar, maka akan dilakukan pengujian secara parsial. Dari perhitungan pada SPSS 25 diperoleh nilai thitung sebagai berikut.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Output SPSS Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	-1,433	1,130		-1,268	0,210
	<i>Tangible</i>	0,554	0,163	0,407	3,393	0,001
	<i>Reliability</i>	-0,112	0,177	-0,105	-0,635	0,528
	<i>Responsiveness</i>	0,337	0,181	0,239	1,863	0,068
	<i>Assurance</i>	0,462	0,260	0,346	1,776	0,081
	<i>Empathy</i>	0,102	0,171	0,087	0,597	0,553

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer olahan, 2021



Berdasarkan Tabel 4.10 diatas, dengan mengamati baris, kolom t, dan sig. dapat dijelaskan bahwa:

1. Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan (H1)

Variabel *tangible* (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar. Hal ini terlihat dari signifikansi variabel *tangible* (X1)  $0,001 < 0,05$ , dan nilai  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 60-5-1) = (0,025; 54) = 2,00488$ . Berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,393 > 2,00488$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial diterima.

2. Pengaruh Variabel *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan (H2)

Variabel *reliability* (X2) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar. Hal ini terlihat dari signifikansi variabel *reliability* (X2)  $0,528 > 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $-0,635 < 2,00488$ ) maka  $H_2$  ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ditolak.

3. Pengaruh Variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan (H3)

Variabel *responsiveness* (X3) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar. Hal ini terlihat dari signifikansi variabel *responsiveness* (X3)  $0,068 > 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $1,863 < 2,00488$ ) maka  $H_3$  ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ditolak.

4. Pengaruh Variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan (H4)

Variabel *assurance* (X4) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar. Hal ini terlihat dari signifikansi variabel *assurance* (X4)  $0,081 > 0,05$ ,

dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $1,776 < 2,00488$ ) maka H4 ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ditolak.

#### 5. Pengaruh Variabel *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan (H5)

Variabel *empathy* (X5) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar. Hal ini terlihat dari signifikansi variabel *empathy* (X5)  $0,553 > 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $0,597 < 2,00488$ ) maka H5 ditolak. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ditolak.

Maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar, sedangkan variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar adalah *tangible*.

#### 4.2.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan koefisien yang menunjukkan persentase seberapa besar variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Berdasarkan uji  $R^2$  yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.11 dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937 <sup>a</sup>	.877	.866	1.754

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

*Sumber: Data primer olahan, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,866. Hal ini berarti kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 86,6% dan sisanya 13,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Tangible*

Hasil tanggapan responden terhadap variable *tangible* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Tangible***

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-rata
X1A	2	14	11	28	5	3,33
X1B	1	11	12	29	7	3,5
X1C	1	7	12	32	8	3,65
X1D	2	3	12	34	9	3,75
Rata-rata						3,55

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,55, pada pertanyaan butir pertama dari pernyataan terdapat 2 responden yang sangat tidak setuju dan 14 responden yang tidak setuju mengenai

peralatan yang digunakan Kapal Putri Kembang Dadar modern. Pada butir kedua pernyataan, terdapat 1 responden yang sangat tidak setuju dan 11 responden yang tidak setuju bahwa Kapal Putri Kembang Dadar memiliki fasilitas yang lengkap. Pada butir ketiga pernyataan, terdapat 1 responden yang sangat tidak setuju dan 7 responden yang tidak setuju jika penampilan karyawan Kapal Putri Kembang Dadar rapi dan profesional. Dan pada butir kelima pernyataan terdapat 2 responden yang sangat tidak setuju dan 3 responden yang tidak setuju mengenai baiknya informasi dan komunikasi yang disampaikan. Pada hasil tanggapan responden ini dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju, cukup setuju dan setuju terhadap variabel *tangible* lebih tinggi dibandingkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herry Widagdo (2018) dalam penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi BRT Trans Musi Kota Palembang yang menyatakan bahwa dengan penampilan fisik (*tangible*) yang baik akan membuat konsumen puas dan memutuskan menggunakan layanan BRT Trans Musi Palembang terus menerus.

#### 4.3.2. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Reliability*

Hasil tanggapan responden terhadap variable *reliability* dapat lihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Reliability***

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Rata-rata</b>
X2A	2	2	17	33	6	3,65
X2B	8	4	11	31	6	3,38
X2C	2	8	11	32	7	3,56
X2D	2	9	11	30	8	3,55
X2E	1	9	16	30	4	3,45
Rata-rata						3,52

Sumber: Data primer olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,52, pada butir pernyataan pertama terdapat 2 responden yang sangat tidak setuju dan 2 responden yang tidak setuju mengenai kesesuaian jasa yang diberikan Kapal Putri Kembang Dadar. Pada butir pernyataan kedua terdapat 8 responden yang sangat tidak setuju dan 4 responden yang tidak setuju bahwa Kapal Putri Kembang Dadar dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan. Pada butir ketiga pernyataan terdapat 2 responden yang sangat tidak setuju dan 8 responden yang tidak setuju jika Kapal Putri Kembang Dadar menyampaikan jasa secara benar. Pada butir keempat pernyataan, 2 responden sangat tidak setuju dan 9 responden tidak setuju terhadap ketepatan waktu penyampaian jasa. Dan pada butir kelima, terdapat responden yang sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dan 9 responden yang tidak setuju bahwa penyimpanan catatan atau dokumen tidak terdapat kesalahan.

#### 4.3.3. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Responsiveness*

Hasil tanggapan responden terhadap variable *responsiveness* dapat lihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Responsiveness***

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Rata-rata</b>
X3A	2	12	8	28	10	3,53
X3B	0	4	21	27	8	3,65
X3C	7	4	11	28	10	3,5
X3D	0	2	16	34	8	3,8
Rata-rata						3,62

Sumber: Data primer olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,62, pada butir pernyataan pertama terdapat 2 responden yang sangat tidak

setuju dan 12 responden yang tidak setuju mengenai adanya penyampaian informasi kepastian waktu. Pada butir pernyataan kedua, 4 responden tidak setuju dengan layanan yang diberikan cepat. Pada butir pernyataan ketiga, 7 responden sangat tidak setuju dan 4 responden tidak setuju karyawan Kapal Putri Kembang Dadar bersedia membantu pelanggan. Dan pada butir keempat pernyataan, terdapat 2 responden yang tidak setuju bahwa karyawan Kapal Putri Kembang Dadar siap menanggapi permintaan pelanggan.

#### 4.3.4. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Assurance*

Hasil tanggapan responden terhadap variable *assurance* dapat lihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Assurance***

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Rata-rata</b>
X4A	3	11	9	31	6	3,43
X4B	8	3	11	30	8	3,45
X4C	2	2	17	32	7	3,66
X4D	1	3	17	33	6	3,66
Rata-rata						3,55

*Sumber: Data primer olahan, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,55, pada butir pernyataan pertama bahwa 3 responden sangat tidak setuju dan 11 responden tidak setuju jika karyawan Kapal Putri Kembang Dadar dapat menumbuhkan rasa percaya. Pada butir kedua pernyataan, 8 responden sangat tidak setuju dan 3 responden tidak setuju merasa aman saat melakukan transaksi. Pada butir ketiga pernyataan, terdapat 2 responden sangat tidak setuju dan 2 responden tidak setuju jika karyawan bersikap sopan. Dan pada butir keempat pernyataan, 1 orang sangat tidak

setuju dan 3 orang tidak setuju bahwa karyawan kapal mampu menjawab pertanyaan.

Hasil penelitian ini dengan hipotesis yang telah dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang paling dominan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Terminal Petikemas di Makassar adalah jaminan (assurance).

#### 4.3.5. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Empathy*

Hasil tanggapan responden terhadap variable *empathy* dapat lihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Empathy***

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Rata-rata</b>
X5A	0	12	13	29	6	3,48
X5B	0	5	16	34	5	3,65
X5C	9	1	8	34	8	3,51
X5D	1	8	11	35	5	3,58
X5E	2	2	10	39	7	3,78
Rata-rata						3,60

Sumber: Data primer olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,60, pada butir pernyataan 1 terdapat 12 responden tidak setuju bahwa karyawan kapal memberikan perhatian individual. Pada pernyataan butir kedua, 5 responden tidak setuju jika pelanggan diperlakukan secara penuh perhatian. Pada butir ketiga pernyataan 9 responden sangat tidak setuju dan 1 responden tidak setuju karyawan kapal mengutamakan kepentingan pelanggan. Pada butir pernyataan keempat, terdapat 1 responden sangat tidak setuju dan 8 responden tidak setuju bahwa karyawan memahami kebutuhan pelanggan. Pada butir pernyataan kelima 2 responden sangat tidak setuju dan 2 responden tidak setuju dengan kenyamanan waktu operasi Kapal Putri Kembang Dadar.

#### 4.3.6. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan**

Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-rata
Y1A	3	3	14	33	7	3,63
Y1B	2	5	7	37	9	3,76
Y1C	10	3	9	31	7	3,36
Y1D	2	12	12	23	11	3,48
Y1E	3	8	13	28	8	3,5
Rata-rata						3,55

*Sumber: Data primer olahan, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,55, pada pernyataan butir pertama 3 responden sangat tidak setuju dan 3 responden tidak setuju bahwa kualitas produk yang ditawarkan baik. Pada pernyataan butir kedua, terdapat 2 responden sangat tidak setuju dan 5 responden tidak setuju jika harga yang ditawarkan terjangkau. Pada butir pernyataan ketiga 10 responden yang sangat tidak setuju dan 3 responden tidak setuju bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Pada pernyataan keempat, 2 responden sangat tidak setuju dan 12 responden tidak setuju bahwa pengguna merasa bangga setelah menggunakan jasa Kapal Putri Kembang Dadar. Dan pada butir kelima pernyataan, terdapat 3 responden sangat tidak setuju dan 8 responden tidak setuju jika produk yang ditawarkan mudah didapat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melihat hasil uji t, variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara parsial yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada pengujian menggunakan



SPSS faktor yang paling dominan adalah *tangible*. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fadli (2011) tentang Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Speed Boat Siak Wisata Express Trayek Siak-Pekanbaru, uji t yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumennya adalah *reliability*. Lalu diikuti *empathy*, *tangible*, *assurance*, dan *responsiveness*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang telah dilakukan ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar yang ditunjukkan dengan nilai persamaan regresi sebesar 0.554, t hitung sebesar 3,393 > 2,00488 dan tingkat signifikansi yaitu 0,001 < 0.05. Artinya apabila penampilan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar sebesar 0,554 satuan. Berdasarkan uji t hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara partial variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
2. Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan memberikan pengaruh sebesar 86,6% terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar, sedangkan sisanya 13,4% merupakan faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan hasil uji SPSS adalah *tangible*.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, variabel *tangible* merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kapal Putri Kembang Dadar, maka diharapkan Kapal Putri Kembang Dadar dapat mempertahankan *tangible* karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar, terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh Kapal Putri Kembang Dadar, sehingga diharapkan Kapal Putri Kembang Dadar dapat memperhatikan dan meningkatkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Jakarta : PT Buku Seru
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Cawang
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI**

Mahasiswa berikut,

Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920  
Jurusan/Program Studi : Administasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Wisata Putri Kembang Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap Skripsi yang diujikan pada hari ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... Pelaksanaan revisi terhadap Skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

No.	Komentar	Nama Dosen Penguji *)	Tanggal	Tanda Tangan
	ubah diperbaiki	Hadi jauhari	04/2021 /08	

Palembang, Agustus 2021

Ketua Penguji \*\*),

(Rini, S.E., M.AB)

NIP 196012281990032002

**Catatan:**

\*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian Skripsi.

\*\*) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian Skripsi. Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Skripsi.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



### REKOMENDASI UJIAN SKRIPSI

Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Putri Kembang  
Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi Palembang

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Skripsi pada tahun akademik 2020/2021.

Palembang, 26 Juli 2021

Pembimbing I,

Yusleli Herawati, S.E., M.M  
NIP 196005071988112001

Pembimbing II,

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec  
NIP 197705212006042001

#### Catatan:

Pembimbing dapat memberikan rekomendasi untuk ujian kepada mahasiswa bimbingan apabila mahasiswa telah melaksanakan bimbingan sedikit-sedikitnya 15 kali.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**KESEPAKATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

Kami yang Bertanda Tangan di Bawah ini

**Pihak Pertama**

Nama : Novy Yanti  
NPM : 0617 4061 1920  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

**Pihak Kedua**

Nama : Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M  
NIP : 196005071988112001

Pada Hari ini Senin... Tanggal 19... Bulan April..... Tahun 2021 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan skripsi.

Konsultasi bimbingan skripsi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin..... Pukul 09:00..... tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian Kesepakatan ini dibuat dengan sepenuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian skripsi.

Pihak Pertama,

**Novy Yanti**  
NPM 061740611920

Palembang      Maret 2021  
Pihak Kedua,

**Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M**  
NIP 196005071988112001





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)  
**KESEPAKATAN BIMBINGAN SKRIPSI**



Kami yang Bertanda Tangan di Bawah ini

**Pihak Pertama**

Nama : Novy Yanti  
NPM : 0617 4061 1920  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

**Pihak Kedua**

Nama : Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E, M.Ec  
NIP : 197705212006042001

Pada Hari ini RABU Tanggal 24 Bulan Maret Tahun 2021 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan skripsi.

Konsultasi bimbingan skripsi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu.  
Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Rabu Pukul 09:00 tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian Kesepakatan ini dibuat dengan sepenuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian skripsi.

Pihak Pertama,

**Novy Yanti**  
NPM 061740611920

Palembang      Maret 2021  
Pihak Kedua,

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E, M.Ec**  
NIP 197705212006042001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si**  
NIP 198602262015042003





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Novy Yanti  
NPM : 0617 4061 1920  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Wisata Putri Kembang Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi Palembang  
Pembimbing I : Yusleli Herawati, S.E., M.M.

No	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	19-04-2021	Konsultasi awal dengan perbaikan sistematika penulisan	
2	22-04-2021	Melengkapi data pendukung	
3	23-04-2021	Lengkapi data pendukung dan siap mengikuti sem. proposal	
4	31-05-2021	Perbaiki Proposal	
5	07-06-2021	Perbaiki Proposal	
6	14-06-2021	ACC Proposal, Perbaiki Bab I	
7	21-06-2021	Perbaiki Bab I, Bab II	
8	25-06-2021	ACC Bab I, Bab II, Perbaiki Bab III	
9	12-07-2021	ACC Bab III, Perbaiki Bab IV	
10	19-07-2021	Perbaiki Bab IV, Bab V dan Abstrak	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

11	23-07-2021	ACC Keseluruhan	
12			
13			
14			
15			

Palembang,

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si**

**NIP 198602262015042003**



Nama : Novy Yanti  
NPM : 0617 4061 1920  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kapal Wisata Putri Kembang Dadar Terhadap Kepuasan Wisatawan di Sungai Musi Palembang  
Pembimbing II : Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec

No	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	24-03-2021	Judul	
2	29-03-2021	Draft Proposal	
3	7-04-2021	Draft Proposal	
4	14-04-2021	Revisi / Acc Proposal	
5	20-04-2021	Disetujui Mengikuti Seminar	
6	5-05-2021	Perbaikan proposal	
7	26-05-2021	Perbaikan Proposal	
8	2-06-2021	Acc proposal	
9	16-06-2021	Perbaikan Bab I	
10	23-06-2021	Perbaikan Bab I dan Bab II	





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id  
**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**



11	30/06/2021	Perbaiki Bab III	
12	07/06/2021	Perbaiki Bab VI	
13	09/06/2021	Perbaiki Bab VII dan V	
14	14/07/2021	Perbaiki Bab V	
15	23/07/2021	Disetujui mengenai Bab/urutan Skripsi	

Palembang,

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si**

**NIP 198602262015042003**

## Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian skripsi pada program Diploma IV Politeknik Negeri Sriwijaya, saya:

Nama : Novy Yanti  
NPM : 061740611920  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KAPAL WISATA PUTRI KEMBANG DADAR TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SUNGAI MUSI PALEMBANG**”. Sehubungan dengan ini, saya mohon bantuan dari saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Mengingat pentingnya data ini, saya sangat mengharapkan supaya kuesioner penelitian ini diisi dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima dari kuesioner ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi semata dan saya jamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

### I. IDENTITAS RESPONDEN

**Nama** :

**Jenis kelamin** :

Laki-laki ( )

Perempuan ( )

**Usia responden** :

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini diisi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Kapal Putri Kembang Dadar terhadap kepuasan pengguna kapal.
2. Kuesioner ini diisi oleh warga lokal maupun yang berasal dari luar Palembang yang pernah menggunakan jasa Kapal Putri Kembang Dadar dalam tujuan wisata.
3. Berikan tanda (✓) pada salah satu angka yang tertera dalam tabel.

### ***Variabel Tangible***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Peralatan yang digunakan pada Kapal Putri Kembang Dadar modern.					
2.	Kapal Putri Kembang Dadar memiliki fasilitas yang lengkap.					
3.	Karyawan-karyawan Kapal Putri Kembang Dadar berpenampilan rapi dan professional.					
4.	Informasi yang disampaikan dan komunikasi yang dilakukan kepada wisatawan pengguna Kapal Putri Kembang Dadar sangat baik.					

### ***Variabel Reliability***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Jasa yang disediakan Kapal Putri Kembang Dadar sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Kapal Putri Kembang Dadar dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.					

3.	Kapal Putri Kembang Dadar menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali.					
4.	Jasa yang disampaikan tepat dengan waktu yang dijanjikan.					
5.	Catatan atau dokumen yang disimpan tidak terdapat kesalahan.					

### **Variabel *Responsiveness***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Kapal Putri Kembang Dadar menyampaikan informasi tentang kepastian waktu.					
2.	Memberikan layanan dengan cepat.					
3.	Karyawan Kapal Putri Kembang Dadar bersedia membantu pelanggan.					
4.	Karyawan Kapal Putri Kembang Dadar siap dalam menanggapi permintaan pelanggan.					

### **Variabel *Assurance***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Karyawan Kapal Putri Kembang Dadar dapat menumbuhkan rasa percaya para pengguna kapal.					
2.	Pengguna kapal merasa aman saat melakukan transaksi.					
3.	Karyawan pada Kapal Putri Kembang Dadar bersikap sopan.					
4.	Karyawan Kapal Putri Kembang Dadar mampu menjawab pertanyaan pengguna kapal.					

### **Variabel *Empathy***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Karyawan kapal memberikan perhatian secara individual kepada pengguna kapal.					
2.	Karyawan kapal memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.					
3.	Karyawan kapal sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pelanggan.					
4.	Karyawan kapal dapat memahami kebutuhan pelanggan.					
5.	Kapal Putri Kembang Dadar memiliki waktu beroperasi yang nyaman.					

### **Variabel Kepuasan Pelanggan**

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Kualitas produk yang ditawarkan oleh Kapal Putri Kembang Dadar baik.					
2.	Kapal Putri Kembang Dadar memiliki harga yang sesuai.					
3.	Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.					
4.	Pengguna Kapal Putri Kembang Dadar memiliki perasaan bangga setelah menggunakan jasa Kapal Putri Kembang Dadar.					
5.	Produk yang ditawarkan Kapal Putri Kembang Dadar mudah didapat.					



## LAMPIRAN

### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	31	51,7	51,7	51,7
	Perempuan	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<18 tahun	1	1,7	1,7	1,7
	18-24 tahun	57	95,0	95,0	96,7
	25-40 tahun	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	55	91,7	91,7	91,7
	Pegawai swasta	1	1,7	1,7	93,3
	Wirausaha	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### asal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kota Palembang	53	88,3	88,3	88,3
	Luar Kota Palembang	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

## DESKRIPSI FREKUENSI

### X1A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	14	23,3	23,3	26,7
	Cukup setuju	11	18,3	18,3	45,0
	Setuju	28	46,7	46,7	91,7
	Sangat setuju	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X1B**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,7	1,7	1,7
	Tidak setuju	11	18,3	18,3	20,0
	Cukup setuju	12	20,0	20,0	40,0
	Setuju	29	48,3	48,3	88,3
	Sangat setuju	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X1C**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,7	1,7	1,7
	Tidak setuju	7	11,7	11,7	13,3
	Cukup setuju	12	20,0	20,0	33,3
	Setuju	32	53,3	53,3	86,7
	Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X1D**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	3	5,0	5,0	8,3
	Cukup setuju	12	20,0	20,0	28,3
	Setuju	34	56,7	56,7	85,0
	Sangat setuju	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X2A**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	2	3,3	3,3	6,7
	Cukup setuju	17	28,3	28,3	35,0
	Setuju	33	55,0	55,0	90,0
	Sangat setuju	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X2B**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Sangat tidak setuju	8	13,3	13,3	13,3
	Tidak setuju	4	6,7	6,7	20,0
	Cukup setuju	11	18,3	18,3	38,3
	Setuju	31	51,7	51,7	90,0
	Sangat setuju	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### X2C

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	8	13,3	13,3	16,7
	Cukup setuju	11	18,3	18,3	35,0
	Setuju	32	53,3	53,3	88,3
	Sangat setuju	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### X2D

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	9	15,0	15,0	18,3
	Cukup setuju	11	18,3	18,3	36,7
	Setuju	30	50,0	50,0	86,7
	Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### X2E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,7	1,7	1,7
	Tidak setuju	9	15,0	15,0	16,7
	Cukup setuju	16	26,7	26,7	43,3
	Setuju	30	50,0	50,0	93,3
	Sangat setuju	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### X3A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	12	20,0	20,0	23,3
	Cukup setuju	8	13,3	13,3	36,7
	Setuju	28	46,7	46,7	83,3
	Sangat setuju	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X3B**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	4	6,7	6,7	6,7
	Cukup setuju	21	35,0	35,0	41,7
	Setuju	27	45,0	45,0	86,7
	Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X3C**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	7	11,7	11,7	11,7
	Tidak setuju	4	6,7	6,7	18,3
	Cukup setuju	11	18,3	18,3	36,7
	Setuju	28	46,7	46,7	83,3
	Sangat setuju	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X3D**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Cukup setuju	16	26,7	26,7	30,0
	Setuju	34	56,7	56,7	86,7
	Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X4A**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	5,0	5,0	5,0
	Tidak setuju	11	18,3	18,3	23,3
	Cukup setuju	9	15,0	15,0	38,3
	Setuju	31	51,7	51,7	90,0
	Sangat setuju	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**X4B**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	8	13,3	13,3	13,3

Tidak setuju	3	5,0	5,0	18,3
Cukup setuju	11	18,3	18,3	36,7
Setuju	30	50,0	50,0	86,7
Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

#### X4C

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	2	3,3	3,3	6,7
	Cukup setuju	17	28,3	28,3	35,0
	Setuju	32	53,3	53,3	88,3
	Sangat setuju	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### X4D

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,7	1,7	1,7
	Tidak setuju	3	5,0	5,0	6,7
	Cukup setuju	17	28,3	28,3	35,0
	Setuju	33	55,0	55,0	90,0
	Sangat setuju	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### X5A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	12	20,0	20,0	20,0
	Cukup setuju	13	21,7	21,7	41,7
	Setuju	29	48,3	48,3	90,0
	Sangat setuju	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### X5B

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	8,3	8,3	8,3
	Cukup setuju	16	26,7	26,7	35,0
	Setuju	34	56,7	56,7	91,7
	Sangat setuju	5	8,3	8,3	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### X5C

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	9	15,0	15,0	15,0
	Tidak setuju	1	1,7	1,7	16,7
	Cukup setuju	8	13,3	13,3	30,0
	Setuju	34	56,7	56,7	86,7
	Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### X5D

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,7	1,7	1,7
	Tidak setuju	8	13,3	13,3	15,0
	Cukup setuju	11	18,3	18,3	33,3
	Setuju	35	58,3	58,3	91,7
	Sangat setuju	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### X5E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	2	3,3	3,3	6,7
	Cukup setuju	10	16,7	16,7	23,3
	Setuju	39	65,0	65,0	88,3
	Sangat setuju	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Y1A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	5,0	5,0	5,0
	Tidak setuju	3	5,0	5,0	10,0
	Cukup setuju	14	23,3	23,3	33,3
	Setuju	33	55,0	55,0	88,3

	Sangat setuju	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Y1B

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	5	8,3	8,3	11,7
	Cukup setuju	7	11,7	11,7	23,3
	Setuju	37	61,7	61,7	85,0
	Sangat setuju	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Y1C

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	10	16,7	16,7	16,7
	Tidak setuju	3	5,0	5,0	21,7
	Cukup setuju	9	15,0	15,0	36,7
	Setuju	31	51,7	51,7	88,3
	Sangat setuju	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Y1D

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	3,3	3,3	3,3
	Tidak setuju	12	20,0	20,0	23,3
	Cukup setuju	12	20,0	20,0	43,3
	Setuju	23	38,3	38,3	81,7
	Sangat setuju	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Y1E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	5,0	5,0	5,0
	Tidak setuju	8	13,3	13,3	18,3
	Cukup setuju	13	21,7	21,7	40,0
	Setuju	28	46,7	46,7	86,7
	Sangat setuju	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	





N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson	.72	.72	.63	.80	.73	.83	1	.85	.84	.75	.69	.79	.67	.80	.83	.77	.78	.75	.75	.90	.82	.57	.74	.50	.84	.73	.79	.895**
C	Correlation	8**	1**	9**	2**	9**	4**		6**	8**	5**	0**	2**	8**	1**	2**	3**	9**	4**	3**	3**	0**	3**	6**	2**	3**	9**	0**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
		0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson	.83	.85	.75	.80	.80	.78	.85	1	.84	.84	.76	.81	.74	.82	.86	.85	.79	.80	.78	.87	.80	.65	.83	.66	.91	.87	.86	.954**
D	Correlation	8**	7**	6**	7**	5**	3**	6**		6**	3**	4**	3**	5**	7**	5**	7**	7**	9**	6**	9**	3**	0**	8**	1**	1**	1**	7**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson	.78	.82	.75	.71	.78	.78	.84	.84	1	.87	.74	.80	.65	.82	.85	.77	.86	.81	.76	.83	.75	.52	.72	.51	.86	.76	.80	.911**
E	Correlation	9**	2**	6**	7**	0**	4**	8**	6**		8**	9**	0**	5**	8**	4**	7**	1**	7**	7**	1**	5**	7**	8**	9**	1**	9**	6**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson	.78	.83	.74	.69	.83	.70	.75	.84	.87	1	.77	.76	.64	.78	.83	.82	.81	.84	.80	.80	.77	.57	.73	.59	.80	.78	.75	.900**
A	Correlation	1**	4**	5**	1**	2**	4**	5**	3**	8**		8**	0**	2**	7**	3**	4**	0**	0**	2**	8**	1**	9**	7**	1**	0**	6**	1**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson	.71	.70	.66	.68	.79	.68	.69	.76	.74	.77	1	.73	.71	.76	.64	.74	.77	.71	.66	.60	.67	.60	.77	.66	.73	.69	.67	.827**
B	Correlation	7**	2**	3**	2**	9**	4**	0**	4**	9**	8**		4**	3**	0**	5**	3**	4**	1**	4**	9**	5**	3**	6**	6**	5**	0**	7**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson	.72	.76	.59	.60	.61	.82	.79	.81	.80	.76	.73	1	.73	.83	.85	.67	.69	.81	.66	.83	.86	.41	.67	.41	.87	.74	.75	.866**
C	Correlation	2**	1**	3**	8**	3**	0**	2**	3**	0**	0**	4**		8**	6**	4**	6**	2**	3**	4**	2**	6**	9**	7**	1**	3**	3**	3**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson	.67	.68	.56	.61	.59	.60	.67	.74	.65	.64	.71	.73	1	.56	.64	.67	.69	.56	.56	.61	.72	.50	.72	.59	.70	.72	.70	.767**
D	Correlation	0**	2**	9**	5**	2**	0**	8**	5**	5**	2**	3**	8**		7**	7**	0**	2**	1**	4**	5**	7**	5**	9**	9**	9**	7**	7**	



X5 C	Pearson	.69	.78	.59	.71	.72	.87	.90	.87	.83	.80	.60	.83	.61	.79	.90	.72	.67	.84	.75	1	.87	.43	.63	.36	.84	.74	.73	.880**
	Correlation	6**	8**	1**	4**	9**	7**	3**	9**	1**	8**	9**	2**	5**	5**	9**	2**	3**	1**	5**		8**	5**	0**	5**	8**	1**	8**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X5 D	Pearson	.65	.68	.56	.61	.73	.78	.82	.80	.75	.77	.67	.86	.72	.78	.79	.68	.66	.84	.78	.87	1	.49	.64	.45	.80	.72	.71	.854**
	Correlation	1**	9**	7**	3**	2**	5**	0**	3**	5**	1**	5**	6**	7**	6**	9**	3**	3**	3**	9**	8**		9**	7**	6**	4**	2**	8**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X5 E	Pearson	.58	.51	.61	.63	.64	.31	.57	.65	.52	.57	.60	.41	.50	.66	.46	.78	.71	.58	.74	.43	.49	1	.77	.86	.56	.65	.61	.690**
	Correlation	1**	2**	5**	7**	7**	3*	3**	0**	7**	9**	3**	9**	5**	9**	0**	3**	4**	1**	6**	5**	9**		1**	3**	6**	2**	6**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1 A	Pearson	.84	.75	.85	.81	.78	.55	.74	.83	.72	.73	.77	.67	.72	.77	.72	.87	.85	.67	.74	.63	.64	.77	1	.81	.80	.82	.80	.882**
	Correlation	3**	4**	3**	8**	1**	8**	6**	8**	8**	7**	6**	7**	9**	3**	2**	8**	5**	3**	9**	0**	7**	1**		6**	3**	2**	9**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1 B	Pearson	.66	.55	.71	.66	.65	.31	.50	.66	.51	.59	.66	.41	.59	.56	.43	.75	.74	.46	.63	.36	.45	.86	.81	1	.58	.73	.64	.691**
	Correlation	4**	8**	9**	4**	5**	5*	2**	1**	9**	1**	6**	1**	9**	8**	1**	4**	3**	7**	2**	5**	6**	3**	6**		1**	6**	4**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1 C	Pearson	.81	.82	.72	.72	.73	.81	.84	.91	.86	.80	.73	.87	.70	.84	.89	.77	.78	.80	.68	.84	.80	.56	.80	.58	1	.83	.88	.934**
	Correlation	2**	0**	8**	8**	1**	5**	3**	1**	1**	0**	5**	3**	9**	0**	7**	3**	2**	0**	8**	8**	4**	6**	3**	1**		8**	3**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y1 D	Pearson	.84	.79	.76	.71	.67	.63	.73	.87	.76	.78	.69	.74	.72	.73	.81	.74	.76	.73	.72	.74	.72	.65	.82	.73	.83	1	.79	.885**
	Correlation	3**	8**	7**	9**	4**	1**	9**	1**	9**	6**	0**	3**	7**	7**	3**	1**	0**	7**	9**	1**	2**	2**	2**	6**	8**		1**	

	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60		60	60
Y1	Pearson	.77	.73	.67	.69	.70	.71	.79	.86	.80	.75	.67	.75	.70	.79	.77	.79	.79	.70	.67	.73	.71	.61	.80	.64	.88	.79	1		.881**					
E	Correlation	9**	9**	8**	5**	2**	8**	0**	7**	6**	1**	7**	3**	7**	0**	4**	1**	2**	4**	4**	8**	8**	6**	9**	4**	3**	1**								
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60		60	60
TO	Pearson	.88	.88	.81	.83	.85	.81	.89	.95	.91	.90	.82	.86	.76	.89	.90	.89	.88	.87	.83	.88	.85	.69	.88	.69	.93	.88	.88		1					
TA	Correlation	4**	6**	7**	3**	9**	5**	5**	4**	1**	0**	7**	6**	7**	7**	9**	9**	2**	9**	5**	0**	4**	0**	2**	1**	4**	5**	1**							
L	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.000		
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60		60	60

**ANALISIS REGRESI BERGANDA**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.433	1.130		-1.268	.210
	Tangible	.554	.163	.407	3.393	.001
	Reliability	-.112	.177	-.105	-.635	.528
	Responsiveness	.337	.181	.239	1.863	.068
	Assurance	.462	.260	.346	1.776	.081
	Empathy	.102	.171	.087	.597	.553

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**KOEFISIEN DETERMINASI**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.937 <sup>a</sup>	.877	.866	1.754
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

## UJI F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1189.161	5	237.832	77.326	.000 <sup>b</sup>
	Residual	166.089	54	3.076		
	Total	1355.250	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

## HASIL JAWABAN KUESIONER

No	X1 A	X1 B	X1 C	X1 D	X2 A	X2 B	X2 C	X2 D	X2 E	X3 A	X3 B	X3 C	X3 D	X4 A	X4 B	X4 C	X4 D	X5 A	X5 B	X5 C	X5 D	X5 E	Y1 A	Y1 B	Y1 C	Y1 D	Y1 E
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	5	5	5	4	4	2	3	4	4	5	3	2	4	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
10	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4
13	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3



49	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
53	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5