

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA LAYANAN TRANSPORTASI LAUT GILI BAHARI

**Muhammad Fikri¹, Stevany Hanalynda Dethan², Ega Dwi Putri Marswandi³,
Baiq Dinna Widiyasti⁴, Baiq Nadia Nirwana⁵**

¹²³⁴⁵ Universitas Bumigora

Email: muhammad.fiikrii01@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan transportasi laut Gili Bahari. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Peneliti menetapkan jumlah sampel sebesar 130 responden yang pernah membeli tiket Boat Bili Bahari yang berusia 18-45 tahun. Teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS 26. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji simultan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi laut Gili Bahari.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Dan Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality and completeness of facilities on customer satisfaction of Gili Bahari sea transportation. The research carried out was descriptive quantitative research. Researchers set the sample size at 130 respondents who had purchased Boat Bili Bahari tickets aged 18-45 years. The data analysis technique uses multiple linear regression with tool SPSS 26 software. The research results found that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and completeness of facilities had a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the results of simultaneous tests, service quality and completeness of facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction with Gili Bahari sea transportation services.

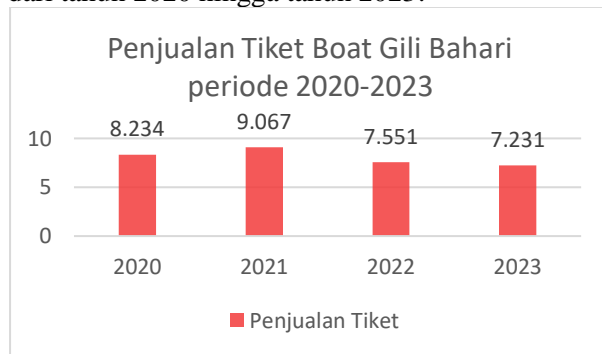
Keywords: *Service Quality, Complete Facilities, and Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Pelabuhan Bangsal di Kabupaten Lombok Utara (KLU), Nusa Tenggara Barat, merupakan titik penting yang menyediakan layanan transportasi laut dan penjualan tiket untuk perjalanan menggunakan Boat kayu ke tiga Pulau Gili: Gili Meno, Gili Air, dan Gili Trawangan. Lokasinya strategis, terletak di persimpangan antara jalan menuju Pusuk *Mongkey*

Forest dan jalan raya Senggigi, memudahkan akses bagi pengunjung yang ingin mengunjungi pelabuhan Bangsal untuk menikmati perjalanan ke destinasi eksotis di sekitar Kabupaten Lombok Utara (Rhinelda & Junianti, 2018). Layanan transportasi laut menggunakan Boat kayu menawarkan waktu tempuh yang efisien, yaitu 20 menit ke Gili Trawangan, 10 menit ke Gili Air, dan 15 menit ke Gili Meno, dengan kapasitas maksimum

40 penumpang. Dengan demikian, infrastruktur pendukung yang memadai dan layanan transportasi laut yang efisien dapat meningkatkan pendapatan ekonomi lokal dan mengembangkan potensi wisata di Lombok (Mardiah, 2019). Gili Bahari adalah layanan transportasi laut yang memiliki tujuan pendirian khusus untuk masyarakat yang mengunjungi tiga pulau Gili, yaitu Gili Trawangan, Gili Air, dan Gili Meno yang berdiri sejak tahun 1997 di Kabupaten Lombok Utara, Dusun Gili Indah, Kecamatan Pemenang, Nusa Tenggara Barat. Berikut ini grafik penjualan tiket Boat Gili Bahari dari tahun 2020 hingga tahun 2023.



Sumber: (Boat Gili Bahari,2024)

Grafik di atas menggambarkan penjualan Tiket Boat Gili Bahari dari tahun 2020 hingga 2023. Selama dua tahun terakhir, terlihat adanya tren penurunan dalam volume penjualan tiket selama periode tersebut. Boat Gili Bahari, yang awalnya meraih popularitas di kalangan konsumen masyarakat di Lombok Utara, pada awalnya memiliki pelayanan yang baik. seiring berjalannya waktu, Gili Bahari ini belum menunjukkan upaya peningkatan pelayanan yang baik dalam dalam hal layanan. Perubahan dalam kualitas pelayanan di mana penumpang terkadang harus menunggu hingga kapal mencapai kapasitas optimal sebelum berangkat, yang dipengaruhi pengelolaan kapasitas dan pengaturan penumpang yang tidak optimal juga menjadi penyebab keterlambatan. Perbaikan pengelolaan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, banyaknya pesaing yang menawarkan layanan yang serupa dengan harga yang kompetitif dan kualitas layanan yang lebih baik semakin memperburuk keadaan. sehingga penjualan tiket Boat Gili Bahari mengalami penurunan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir.

Kualitas pelayanan melibatkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan konsumen baik untuk produk maupun jasa, serta keakuratan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan konsumen dan keinginan pelanggan (Heni, 2018). bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa seperti yang telah dilakukan oleh (Mulatsih et al., 2018; Septiana, 2022) dan didukung oleh penelitian sebelumnya menemukan bahwa dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang jasa penyebrangan (Isa et al., 2019).

Kelengkapan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Dedy & Alfandi, 2022). Fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis konsumen akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembelian tiket (Reyhan, 2013). Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang disebut oleh (Dianawati, 2022; Sumantri & Nugrahanto, 2018). Kelengkapan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti penelitian yang telah dilakukan (Rutjuhan & Ismunandar, 2020). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui faktor lain diluar kualitas pelayanan (Sigit P & Oktafani, 2014).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Metode yang digunakan (Swarjana, 2022) digunakan untuk menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini dengan mengalikan jumlah indikator 5-10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah: Sampel = jumlah indikator x 10 = 13 x 10 = 130. Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan, jumlah sampel penelitian ini adalah 130 sampel responden. Populasi penelitian ini yaitu konsumen pengguna jasa layanan transportasi laut di Boat Gili Bahari

dengan sampel sebanyak 130 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Dengan Kriteria Berusia 18-45 tahun, pernah melakukan pembelian tiket Boat Gili Bahari. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner skala likert. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 26 sebagai alat bantu.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas & Uji Reliabilitas

F Uji validitas adalah pengujian untuk memeriksa apakah suatu alat ukur, seperti kuesioner, benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sari et al., 2023) . Uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Dengan melihat nilai r(hitung) harus lebih besar > 0,3 maka item pertanyaan valid. Semua Item Variabel memiliki nilai koefisien korelasi > 0,3

Tahap selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,7 (Wakhyuni & Andika, 2019). Dan menurut Suatu item pengukuran dikatakan reliabel jika variabel memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,7. Semua Item Variabel memiliki nilai Alpha Croanbach > 0,7

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS) (Wakhyuni & Andika, 2019).

Uji Normalitas

Uji normalitas data menggunakan uji *Normal P-P Plot*, dengan skor terkumpul mengikuti garis diagonal, sehingga mampu menjelaskan residual model regresi terdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.944	1,060
Kelengkapan Fasilitas	.944	1,060

Sumber: Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji SPSS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* yang diperoleh 0,94 > 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh 1,06 < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas. kelengkapan fasilitas memiliki nilai *tolerance* yang diperoleh 0,94 > 0,10 dan nilai VIF yang diperoleh 1,06 < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Scatterplot menunjukkan bahwa hasilnya menyebar secara acak, tidak berbentuk pola tidak berbentuk garis dan tidak menumpuk yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas

Regresi Linier Berganda

Hasil evaluasi sebelumnya, acuan persamaan yang digunakan dalam penyelidikan ini dianggap berhasil karna melengkapi asumsi klasik. Menguraikan regresi digunakan untuk mengevaluasi dugaan tentang dampak parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Tebel berikut memperlihatkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang dilakukan dengan program SPSS 26:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	6.793	2.298		2.956	.004
Kualitas Peayanan	.236	.041	.423	5.716	.000
Kelengkapan Fasilitas	.191	.045	.317	4.282	.000

Berdasarkan hasil uji SPSS menunjukkan bahwa nilai constant yang dipeoleh ialah 6,793, sedangkan kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi 0,236, dan kelengkapan fasilitas 0,191. Persamaan rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$= 6,793 + 0,236 X_1 + 0,191 X_2 + e$$

Nilai sebesar 6,793 merupakan constant atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan kelengkapan fasilitas (X2) jika variabel independen nilainya nol maka variabel kepuasan pelanggan sebesar 6,793. Jika kualitas pelayanan (X1) meningkat 1 satuan maka

variable kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,236, sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan (X1) menurun 1 satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan turun sebesar 0,236 satuan dengan asumsi variabel kelengkapan fasilitas (X2) tetap atau constan (0). Jika kelengkapan fasilitas (X2) meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,191, sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan (X1) menurun 1 satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan turun sebesar 0,191 satuan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X1) tetap atau constan (0).

Uji Hipotesa

Uji hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis ini dirumuskan untuk memahami akibat signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi laut Gili Bahari pada pengujian terhadap t tabel yang ditunjukkan pada tabel t perhitungan berikut :

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	t	Sig.
(Constant)	2.956	.004
Kualitas Pelayanan	5.716	.000
Kelengkapan Fasilitas	4.282	.000

Sumber: Data SPSS (2025)

T tabel pada penelitian ini yaitu: 1,656 (T tabel dilihat pada baris 130 ialah $130 - 2 = 128$) dengan probabilitas 5%. Berdasarkan uji parsial (uji t), dapat diketahui bahwa hasil uji t menunjukkan :

Hipotesis 1

Seperti yang dilihat oleh nilai T hitung kualitas pelayanan berdasarkan pada uji SPSS ialah 5,71 yang berarti t hitung > t tabel yang nilai signifikan <0,05 maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan nilai t hitung 5,71 dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan nilai signifikan 0,00. Bahwa hipotesis pertama diterima, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi laut Gili Bahari.

Hipotesis 2

T hitung kelengkapan fasilitas berdasarkan uji SPSS ialah 4,28 yang berarti t hitung > t tabel dan nilai signifikan <0,05 maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan nilai t hitung 4,28 dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai 0,00. Maka hipotesis dua diterima, kelengkapan fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi laut Gili Bahari.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Hipotesis ini untuk menilai variabel terikat secara bersamaan dengan variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas. Dalam kasus kepuasan pelanggan Boat Gili Bahari. Semua variabel bebas diuji dengan uji F. Tabel berikut kalkulasi regresi simultan.

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	407.333	2	203.666	33.180	.000 ^b
Residual	779.559	127	6.138		
Total	1186.892	129			

Sumber: Data SPSS (2025)

Hasil analisis statistik menunjukkan nilai F hitung ialah 33,18 (F tabel) dilihat pada baris 130 – (3-1) = 128 dan kolom (3-1) (jumlah variabel total – jumlah variabel dependen) Nilai F tabel pada baris 128 dalam kolom 2 ialah 3,07 yang berarti F hitung > F tabel (33,18 > 3,07) dan nilai signifikan 0,00 < 0,05 maka hipotesis ketiga diterima, kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan transportasi laut Gili Bahari.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Pelanggan	0,86	0.343	0.333

Sumber: Data SPSS (2025)

Koefisien determinasi berdasarkan hasil uji SPSS Adjusted R Square ialah 0,333 atau 33,3% yang berarti variabel X1 dan variabel X2 dapat menjelaskan atau mempengaruhi variabel Y sebesar 33,3% dan 66,7% dijelaskan oleh variabel lain

diluar model penelitian jasa layanan transportasi laut Gili Bahari.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas positif dan signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk membeli tiket Boat Gili Bahari. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 5,71 variabel kelengkapan fasilitas memiliki mutu t hitung 4,28. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Septiana, (2022) tentang kualitas pelayanan Sumantri & Nugrahanto, (2018) tentang kelengkapan fasilitas. Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa, dengan nilai F 33,18 dan nilai signifikan 0,00 ($<0,05$), hal ini didukung hasil penelitian sebelumnya oleh (Irfan, 2019; William & Purba, 2020), yang menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan baik dan kelengkapan fasilitas yang memuaskan maka pelanggan merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25.
- Dianawati, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel H M Understell Kendaraan Roda Empat). *Correspondencias & Análisis*, 15018, 98.
- Heni, R. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181.
- Mardiah. (2019). Efektifitas Pelayanan Penjualan Tiket Penyeberangan Dari Bangsal Menuju Tiga Gili. In *JIAAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* (Vol. 6, Issue 2).
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(2), 151–160.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.
- Reyhan, A. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada perusahaan cito laboratorium klinik semarang cabang indraprasta). *Jurnal Ekonomika Undip*, 1(2), 12–39.
- Rhinelda, B., & Junianti, E. (2018). Efektifitas Pelayanan Penjualan Tiket Penyeberangan Dari Bangsal Menuju Tiga Gili. Efektifitas Pelayanan Penjualan Tiket Penyeberangan Dari Bangsal Menuju Tiga Gili, 6(2), 94–104.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109. h
- Sari, D. H., Ningsih, S., & Agustin, K. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, &*

Akuntansi (MEA), 7(1), 782–793.

Septiana, D. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Brt Trans Semarang Skripsi.

Sigit P, R. D., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Lapangan Futsal. <https://202.134.6.251/Index.Php/Managemen t/Article/View/3161.>, 1(September), 1–13.

Sumantri, A. S., & Nugrahanto, R. (2018). Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Xviii*(September), 51–64.

Swarjana, I. K. (2022). POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN. In *High Ability Studies* (Vol. 7, Issue 1).

Wakhyuni, E., & Andika, R. (2019). Analisis kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 271–278.

William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.