

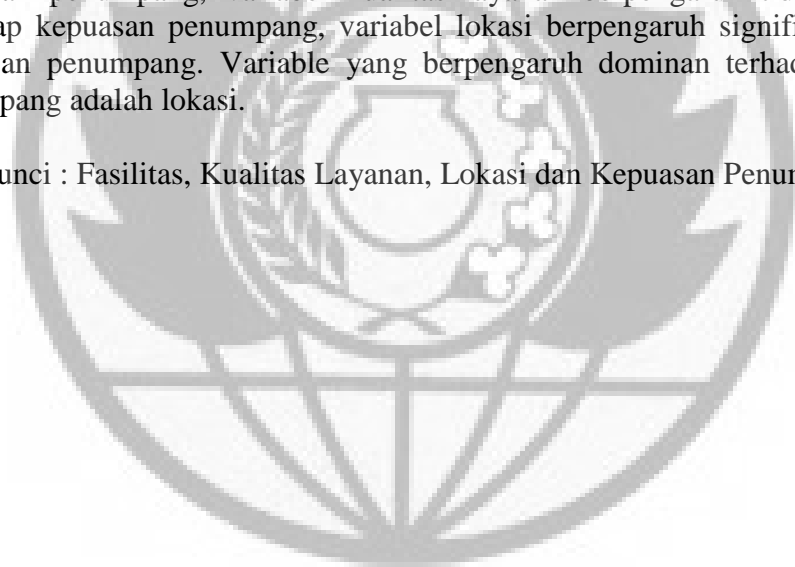
INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Surabaya yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yaitu mereka yang menggunakan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Surabaya. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian *goodness of fit* menunjukkan fasilitas, kualitas layanan dan lokasi merupakan variabel penjelas dari kepuasan penumpang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, variabel kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang, variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Variable yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang adalah lokasi.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Layanan, Lokasi dan Kepuasan Penumpang



ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of facility, service quality, and place to the passenger satisfaction on PT. ASDP Indonesia Ferry Surabaya branch. Qualitative method has been applied in this research.

The population is all passengers of PT. ASDP Indonesia Ferry Surabaya branch and the numbers of the passengers are unknown. The sampling technique has been carried out by using probability sampling technique and the numbers of samples are 100 respondents who have ever used the service of PT. ASDP Indonesia Ferry Surabaya branch. The regression equation in this research is multiple linear regressions which have been applied in order to test the influence of independent variables to the dependent variable.

The result of goodness of fit test shows that facility, service quality, and place are the explanatory variable of passenger satisfaction. The result of hypothesis test shows that facility has significant influence to the passenger satisfaction; service quality has insignificant influence to the passenger satisfaction; place has significant influence to the passenger satisfaction. The variable which has dominant influence to the passenger satisfaction is place.

Keywords: Facility, service quality, place, and passenger satisfaction

