

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. ASDP
INDONESIA FERRY CABANG SURABAYA**



Oleh:

YASHINTA ANGGUN FEBRIANA

NPM: 12.1.02.05417

Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA

2016

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY CABANG
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh:
YASHINTA ANGGUN FEBRIANA
NPM: 12.1.02.05417**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. ASDP
INDONESIA FERRY CABANG SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**YASHINTA ANGGUN FEBRIANA
NPM: 12.1.02.05417**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 03 September 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

**Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.
2. Dr. Suwitho, M.Si.**

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YASHINTA ANGGUN FEBRIANA

N.P.M : 12.1.02.05417

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. ASDP INDONESIA
FERRY CABANG SURABAYA**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 3 September 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 3 September 2016

Yang membuat pernyataan,



Yashinta Anggun Febriana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yashinta Anggun Febriana
NPM : 12.1.02.05417
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 2 Februari 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 5 (Lima) / 4 (Empat)
Alamat Rumah : Jalan Kalimas Madya 4 No 33 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : SA'ADI
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Kalimas Madya 4 No 33 Surabaya /
081230075403
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ujung VIII Surabaya tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMP Barunawati tahun 2009
3. Tamat SLTA di SMAN 3 Surabaya tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Yashinta Anggun Febriana

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY CABANG SURABAYA”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Hening Widi Oetomo, Prof., Ir., M.M., PhD. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung
6. Bapak dan ibuku bernama Sa'adi dan Mariatun yang telah menjadi orang tua terbaik, terima kasih atas curahan cinta kasih sayang yang tiada akhir, motivasi, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku. Tidak ada kata-kata terindah yang dapat aku ucapkan kepada kalian selain terimakasih. Karena bapak dan ibu adalah orang tua terbaikku. dan juga kakakku Ardian Syahrul Muharrom dan Allan Syahril Akbar dan Adikku M. Sofyan Ramadhani serta Devi Rosalina yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
7. Teman yang melebihi teman Bripda Novriandi yang selalu membuat otak saya berjalan setiap detiknya dan motivasi serta semangatnya.
8. Sahabat, saudara, dan pendamping terbaik Endrat Novalia dan Indriani Windarwati Terima kasih telah memberikan banyak pelajaran yang berarti selama saya berkuliah di kampus.
9. Teman-teman seangkatan tahun 2012 SM3 Chusnul, Ghozali , Antoni, dan lainnya yang selalu bersama-sama selama belajar di STIESIA Surabaya.

10. Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Surabaya yang memberikan ijin riset serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 3 September 2016

Yashinta Anggun Febriana

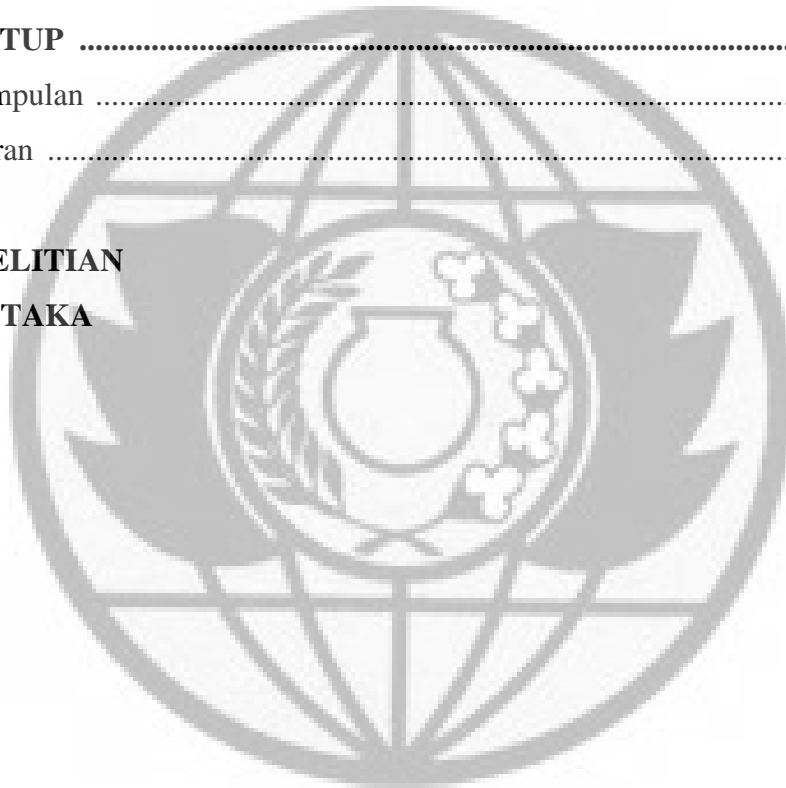


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN RUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.1.3 Pengertian Fasilitas	9
2.1.4 Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.5 Pengertian Lokasi	13
2.1.6 Pengertian Kepuasan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Rerangka Konseptual	19

2.4 Perumusan Hipotesis	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	21
3.1.1 Jenis Penelitian	21
3.1.2 Gambaran Populasi	21
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.4.1 Pengertian Variabel	24
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.5 Instrumen Penelitian	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	29
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.6.4 Uji Kelayakan Model	31
3.6.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)	33
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	34
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	37
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	39
4.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.3.1 Uji Normalitas	47
4.3.2 Uji Multikolinieritas	50
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.3.4 Analisis Regresi Linier	52
4.3.5 Uji Kelayakan Model	53

4.3.6 Uji Hipotesis (Uji-t)	54
4.3.7 Koefisien Determinasi (R ²) dan Korelasi (R)	56
4.3.8 Koefisien Determinasi Partial (r ²)	57
4.4 Pembahasan	58
4.4.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang	58
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang	59
4.4.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Penumpang	61
4.4.4 Variabel yang Berpengaruh Dominan terhadap terhadap Kepuasan Penumpang	62
BAB 5 PENUTUP	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	64
JADWA PENELITIAN	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2	Instrumen Penelitian	27
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 6	Kelas Interval	39
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fasilitas	40
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan	42
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lokasi	43
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Penumpang	44
Tabel 11	Hasil Uji Validitas	46
Tabel 12	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 13	Uji Normalitas	48
Tabel 14	Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 15	Regresi Linier Berganda	52
Tabel 16	Hasil Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit)	54
Tabel 17	Hasil Perolehan thitung dan Tingkat Signifikan	55
Tabel 18	Model Summary	56
Tabel 19	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Konseptual	19
Gambar 2 Struktur Organisasi	36
Gambar 4 Grafik Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar 3 Grafik Uji Normalitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Frekuensi
- Lampiran 4. Reliabilitas
- Lampiran 5. Regresi
- Lampiran 6. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 9. Surat Ijin Riset dari STIESIA
- Lampiran 10. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 11. Sertifikat Seminar Ekuitas

