



Kajian operasional layanan transportasi laut terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau

Rahma Haruju^{1✉}, St. Fauziah Badaron¹, Ilham Syafei¹

Fakultas Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Makassar⁽¹⁾

DOI: 10.31004/jutin.v8i1.41504

✉ Corresponding author:

rahma.haruju@gmail.com

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Prasarana;</i> <i>Kehandalan;</i> <i>Ketanggapan;</i> <i>Keamanan;</i> <i>Ketepatan waktu;</i></p>	<p>Indonesia merupakan negara kepulauan dan menjadi salah satu negara maritim terbesar di dunia dimana 2/3 wilayahnya merupakan perairan (laut), sehingga transportasi laut memiliki peranan penting bagi negara kepulauan. Peran transportasi laut tidak dapat dihindari, karena transportasi laut menggerakkan mobilitas penumpang, barang, dan jasa didalam maupun diluar negeri. Angkutan penumpang, barang, maupun jasa lebih efisien melalui laut dibandingkan lewat darat dan udara karena daya angkut kapal lebih besar dibanding kendaraan darat dan udara. Kota Baubau memiliki letak yang sangat strategis dalam alur pelayaran laut Indonesia. Di Kota Baubau sendiri transportasi laut merupakan moda transportasi yang paling banyak diminati karena kapal laut memiliki akses yang besar hingga ke berbagai pelosok Indonesia. Selain itu, harga tiket kapal laut relatif murah dibanding pesawat terbang. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh operasional layanan transportasi laut terhadap kepuasan penumpang pada pelabuhan Murhum Kota Baubau dan untuk menganalisis variabel kepuasan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada pelabuhan Murhum Kota Baubau.</p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Infrastructure;</i> <i>Reliability; responsiveness;</i> <i>Security;</i> <i>Timeliness</i></p>	<p>Abstract</p> <p>Indonesia is an archipelagic country and is one of the largest maritime countries in the world where 2/3 of its territory is water (sea), so sea transportation has an important role for archipelagic countries. The role of sea transportation cannot be avoided, because sea transportation drives the mobility of passengers, goods and services within and outside the country. Transportation of passengers, goods and services is more efficient by sea than by land and air because the carrying capacity of ships is greater than that of land and air vehicles. Baubau City has a very strategic location in Indonesia's maritime shipping lanes. In Baubau City itself, sea transportation is the most popular mode of transportation because ships have</p>

great access to various corners of Indonesia. Apart from that, ship ticket prices are relatively cheap compared to airplanes. The aim of this research is to analyze the operational influence of sea transportation services on passenger satisfaction at the Murhum port in Baubau City and to analyze the satisfaction variables that most dominantly influence passenger satisfaction at the Murhum port in Baubau City.

1. INTRODUCTION

Indonesia merupakan negara kepulauan dan menjadi salah satu negara maritim terbesar di dunia dimana 2/3 wilayahnya merupakan perairan (laut), sehingga transportasi laut memiliki peranan penting bagi negara kepulauan. Peran transportasi laut tidak dapat dihindari, karena transportasi laut menggerakkan mobilitas penumpang, barang, dan jasa didalam maupun diluar negeri. Angkutan penumpang, barang, maupun jasa lebih efisien melalui laut dibandingkan lewat darat dan udara karena daya angkut kapal lebih besar dibanding kendaraan darat dan udara. Kota Baubau memiliki letak yang sangat strategis dalam alur pelayaran laut Indonesia. Di Kota Baubau sendiri transportasi laut merupakan moda transportasi yang paling banyak diminati karena kapal laut memiliki akses yang besar hingga ke berbagai pelosok Indonesia. Selain itu, harga tiket kapal laut relatif murah dibanding pesawat terbang. Di Kota Baubau terdapat beberapa jenis kapal yang biasa digunakan oleh penumpang untuk menuju ke berbagai daerah di Indonesia. Sebagai penunjang, kualitas pelayanan harus diperhatikan. Karena kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki penumpang, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Sehingga transportasi laut harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang baik untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang. Ketidakpuasan penumpang akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi yang nantinya akan mengurangi pendapatan.

Pengukuran tingkat kepuasan untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diketahui dengan lima indikator pelayanan, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. (Tjiptono, 2015). Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018:126), berpendapat bahwa kualitas layanan sebagai penyesuaian terhadap detail, kualitas ini dianggap sebagai tingkat keunggulan yang ingin dicapai. Beberapa kendala yang terjadi pada penggunaan sistem pelayanan tersebut seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang kompeten, ketersediaan sarana prasarana yang minim, dan pelayanan penumpang kurang produktif. (Khoiruman et al, 2022). Kapasitas yang ada dalam kapal harus diperhatikan, terutama dari segi fasilitas. (Tutoq & Syaifullah, 2021). Serta tingginya minat masyarakat terhadap transportasi laut membuat pengelola harus selalu memperhatikan kualitas operasional layanan demi kenyamanan dan kepuasan penumpang. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Kajian Operasional Layanan Transportasi Laut terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau".

2. METHODS

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007). Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai sejauh mana aspek kepuasan penumpang terhadap layanan Transportasi Laut di Pelabuhan Murhum Kota Baubau. Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dalam penelitian ini dari segi samplingnya tergolong penelitian survei. Kerlinger (2006) menyatakan bahwa penelitian survey mengkaji populasi yang besar maupun kecil dengan menyeleksi dan mengkaji sampel yang dipilih dari populasi itu untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis psikologis.

Sejalan dengan itu maka Sugiono (2006:7) menyatakan penelitian survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang representatif. Sedangkan dari sifatnya, rancangan penelitian ini bersifat

deskriptif dan korelasional. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha memperoleh informasi berkenaan dengan fenomena yang diamati saat ini (Suharsimi, 1989). Dalam penelitian ini berusaha mendeskripsikan data tentang obyek atau variabel penelitian yang ada pada Kapal Peln Rute Baubau- Makassar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari aspek metodologinya, penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis kualitatif. Jenisnya dapat berupa penelitian survei jika dilihat dari teknik pengumpulan datanya, dan jenis penelitian korelasional jika ditinjau dari teknik analisis datanya.

Populasi dan Sampel

1. Populasi. Menurut Sudjana (1992), populasi adalah keseluruhan obyek yang menjadi sasaran atau tujuan penelitian. Sejalan dengan Sudjana, Sugiyono (2001) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan komponen yang menjadi obyek suatu penelitian. Berdasarkan hal tersebut maka populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang transportasi laut (kapal pelni) pada satu kali trip dengan rute Baubau-Makassar yang berada di wilayah penelitian. Pendekatan jumlah populasi dapat diperoleh pada pihak pengelola sebagai data sekunder.
2. Sampel. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengum- pulan sampel dalam penelitian ini menggunakan Probability sampling dengan menggunakan Simple Random Sampling. Menurut Sugiyono (2014), Probability Sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan Probability Sampling, maka pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi yang ada. Sementara Simple Random Sampling adalah Teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Maka setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpicil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau mewakili populasinya. Kriteria responden pada penelitian ini dikhususkan yang telah melakukan perjalanan menggunakan Kapal Peln Rute Baubau-Makassar.

Berdasar Akumulasi Jumlah populasi yang diperoleh, selanjutnya dilakukan penetapan jumlah sampel sebagai keterwakilan populasi responden, idealnya jumlah sampel sama besarnya dengan populasi, untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat, namun tidak semua peneliti mampu melakukan penelitian dengan jumlah populasi dan sampel sama besarnya. Hal ini sangat dipengaruhi oleh tiga faktor, antara lain : Faktor besarnya biaya, Lama waktu penelitian dan jumlah tenaga yang dibutuhkan. Besarnya penentu sampel oleh beberapa ahli, salah satu yang lazim digunakan oleh para peneliti, yaitu Roscoe dalam buku "Research Methods For Business (1982:253), memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti ini.:

1. Ukuran Sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500 sampel
2. Bila sampel dibagi dalam kategori, Misal: Pria-wanita:Pns-karyawan swasta maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 sampel
3. Bila dalam penelitian akan dilakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti. Misal jumlah variable yang diteliti 5 (independen+Dependen), maka jumlah sampel = $10 \times 5 = 50$ sampel
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 20-30 sampel.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berdasarkan cara memperolehnya terdiri data primer dan data sekunder.

1. Data Primer. Data primer adalah data dan informasi yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian lapangan melalui kuesioner. Jumlah sampel ditetapkan 100 responden, diambil berdasarkan teori dari Roscoe.
2. Data sekunder. Data sekunder adalah data dan informasi yang didapat tidak langsung dilapangan oleh peneliti melainkan dari buku-buku atau dokumentasi yang sudah diterbitkan sebelumnya, yang diperuntukkan untuk melengkapi data primer, misal data terkait penumpang selaku pengguna dalam hal jumlah pengguna secara tercatat oleh pihak pengelola bidang Kesyahbandar dalam satuan waktu.

Teori Analisis Penelitian

Masing-masing variabel berdasar indikator yang berpengaruh merupakan item-item kuesioner yang disusun. Hasil pengumpulan data selanjutnya ditabulasi untuk selanjutnya dilakukan proses pengolahan data dengan menggunakan Metode SPSS , Menggunakan Model Persamaan Regresi.

- a. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang membantu dan melengkapi pengumpulan data yang tidak dapat diungkapkan oleh teknik observasi. Pada tahapan survey teknik ini bukan merupakan teknik pengumpulan data yang utama, melainkan hanya sebagai teknik pelengkap. Jika berdasarkan hasil observasi masih belum diperoleh data yang lengkap, terutama mengenai data yang berupa pendapat atau sikap penduduk terhadap gejala atau masalah yang ada di kawasan perencanaan, maka teknik wawancara dapat dilaksanakan. Teknik wawancara yang dapat menjamin kebutuhan kita secara terarah, adalah wawancara yang tertutup. Wawancara yang tertutup ini pada pelaksanaannya menggunakan pedoman wawancara. Pada pedoman wawancara ini dituangkan metode pendekatan, variabel, dan item-item yang akan kita peroleh.

b. Teknik Analisis

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Pada penelitian ini, setelah peneliti mengumpulkan data dalam bentuk hasil kuesioner, wawancara, dan observasi maka untuk selanjutnya data tersebut akan dianalisis lebih mendalam lagi sehingga membentuk suatu kesimpulan ilmiah-alamiah yang dapat diterima oleh berbagai kalangan. Beberapa alasan memilih metode ini yaitu: pertama, menyesuaikan metode ini lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak (kompleks/heterogen). Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informan. Dan yang ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Metode ini juga dapat menggambarkan abstraksi dari berbagai macam alternatif pengembangan kemitraan pemerintah daerah dengan swasta secara teoritis-kritis dan obyektif. Alasan lain dari dipilihnya metode ini dikarenakan pemahaman seseorang terhadap sebuah permasalahan lebih bersifat kualitatif yang didasarkan pada persepsi, eksplorasi pemikiran, penjelasan dan pengembangan konsep. Teknik Tabulasi, dilakukan untuk mentabulasi data-data sehingga dapat memberikan gambaran dari suatu yang diteliti, terutama berkaitan dengan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap prasarana di wilayah. Untuk analisis ini digunakan sebagai kombinasi antara pendekatan statistik dengan pendekatan kualitatif dalam menggambarkan fenomena dan fakta yang ada yaitu dengan analisis Tabel Frekuensi yang dikelompokkan menurut jenis pertanyaan. Disini dibutuhkan kedalaman interpretasi dalam mengamati kecenderungan yang di tunjukkan dalam tabel frekuensi untuk selanjutnya dijelaskan dengan dukungan teori, informasi maupun pengamatan di lapangan.

3. RESULT AND DISCUSSION

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Adapun langkah- langkah uji t menurut Ghazali, (2005) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis
 - a. $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y
 - b. $H_1 : \beta \neq 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y
2. Menentukan derajat 95%
3. Menentukan signifikansi
 - a. Nilai signifikansi (p value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
 - b. Nilai signifikansi (p value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
4. Membuat kesimpulan
 - a. Jika (p value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen
 - b. Jika (p value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen Adapun hasil uji t dalam penelitian ini yang diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS ver. 21, sebagai berikut:

Tabel 4.12. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.446	.818		-1.768	.080
	Fasilitas Fisik	.211	.077	.186	2.750	.007
	Kehandalan Petugas	.114	.041	.136	2.797	.006
	Ketanggapan Petugas	.144	.080	.104	1.813	.073
	Jaminan Keamanan	.096	.065	.097	1.466	.146
	Sikap Empati	.141	.080	.101	1.761	.082
	Ketepatan Waktu	.776	.096	.545	8.041	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang Sumber: Hasil pengolahan data, 2024

Sumber: Hasil pengolahan data, 2024

Berdasarkan tabel 4.12. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil uji t variabel Fasilitas Fisik (X1)

Pada variabel Fasilitas Fisik (X1) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), angka signifikansi (p value) sebesar $0.007 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima yang berarti variabel Fasilitas Fisik (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

2. Hasil uji t variabel Kehandalan Petugas (X2)

Pada variabel Kehandalan Petugas (X2) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (pvalue) sebesar $0.006 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima yang berarti bahwa variabel Kehandalan Petugas (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

3. Hasil uji t variabel Ketanggapan Petugas (X3)

Pada variabel Ketanggapan Petugas (X3) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (pvalue) sebesar $0.073 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_1 ditolak yang berarti variabel Ketanggapan Petugas (X3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

4. Hasil uji t variabel Jaminan Keamanan (X4)

Pada variabel Jaminan Keamanan (X4) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (p value) sebesar $0.146 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_1 ditolak yang berarti variabel Jaminan Keamanan (X4) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

5. Hasil uji t variabel Sikap Empati (X5)

Pada variabel Sikap Empati (X5) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (p value) sebesar $0.082 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_1 ditolak yang berarti variabel Sikap Empati (X5) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel independen (X) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Y). Adapun langkah- langkah pengujiannya menurut Ghazali (2005) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis

- $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y
- $H_1 : \beta \neq 0$, artinya variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y

2. Menentukan derajat 95%

3. Menentukan signifikansi

- Nilai signifikansi (p value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Nilai signifikansi (p value) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

4. Membuat kesimpulan

- Jika (p value) < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen.
- Jika (p value) > 0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependen

Adapun hasil uji F dalam penelitian ini yang diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS ver. 21, sebagai berikut:

Tabel 4.13. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.085	6	20.847	67.542	.000 ^b
	Residual	28.705	93	.309		
	Total	153.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kehandalan Petugas, Ketanggapan Petugas, Sikap Empati, Jaminan Keamanan, Fasilitas Fisik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Tabel 4.13. menunjukkan hasil uji F pada penelitian ini memiliki angka signifikansi (p value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (p value) sebesar $0.000 < 0,05$. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka H0 ditolak dan H1 diterima atau berarti variabel Fasilitas Fisik(X1), Kehandalan Petugas(X2), Ketanggapan Petugas (X3), Jaminan Keamanan (X4), Sikap Empati(X5) dan Ketepatan Waktu (X6) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Penumpang(Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel independen(X) akan diikuti oleh variabel dependen (Y) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R²). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (Ghozali, 2005). Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.902 ^a	.813	.801	.556

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kehandalan Petugas, Ketanggapan Petugas, Sikap Empati, Jaminan Keamanan, Fasilitas Fisik

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Tabel 4.14. menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,813 atau 81,13%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen (Fasilitas Fisik (X1), Kehandalan Petugas(X2), Ketanggapan Petugas (X3), Jaminan Keamanan (X4), Sikap Empati (X5) dan Ketepatan Waktu (X6)) dapat menjelaskan variabel dependen Kepuasan Penumpang sebesar 81,3% dan sisanya sebesar 18,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium) bila dua atau lebih variabel independent sebagai factor prediator dimanipulasi atau dinaik turunkan nilainya, (Sugiyono, 2014:277). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua).

Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.446	.818		-1.768	.080
	FasilitasEisik	.211	.077	.186	2.750	.007

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
Kehandalan Petugas	.114	.041	.136	2.797	.006
Ketanggapan Petugas	.144	.080	.104	1.813	.073
Jaminan Keamanan	.096	.065	.097	1.466	.146
Sikap Empati	.141	.080	.101	1.761	.082
Ketepatan Waktu	.776	.096	.545	8.041	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Adapun persamaan regresi berganda yang diperoleh berdasarkan table 4.15 adalah sebagai berikut:

$$Y = -1.446 + 0,211X1 + 0,114X2 + 0,144X3 + 0,096X4 + 0,141X5 + 0,776X6$$

Pembahasan

Pembahasan didasarkan pada hasil analisis melalui Model Persamaan Regresi : $Y = -1.446 + 0,211X1 + 0,114X2 + 0,144X3 + 0,096X4 + 0,141X5 + 0,776X6$, dan Klasifikasi korelasi koefisien berdasar Sugiono, sebagai berikut:

Tabel 4.16. Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

Koefisien Korelasi	Keterangan
0,00 - 0,199	sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, 2017)5Ghozali, I. (2018).

Berdasar uraian hasil analisis sebagaimana uraian diatas, selanjutnya dapat dikemukakan uraian pembahasan penelitian melalui Model persamaan Regresi, berikut: $Y = -1.446 + 0,211X1 + 0,114X2 + 0,144X3 + 0,096X4 + 0,141X5 + 0,776X6$

Variabel Terikat: (Y) = Kepuasan Penumpang angkutan laut pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas (X), yaitu:

Variabel X1 Fasilitas Fisik dengan angka koefisien sebesar 0,211 memiliki pengaruh dengan kategori yang rendah dan diartikan bahwa memberi pengaruh rendah terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau, X2 Kehandalan Petugas dengan angka koefisien sebesar 0,114, X3 Ketanggapan Petugas dengan angka koefisien sebesar 0,144, X4 Jaminan Keamanan dengan angka koefisien sebesar 0,096, X5 Sikap Empaty dengan angka koefisien sebesar 0,141 memiliki pengaruh dengan kategori sangat rendah dan diartikan bahwa keempat variabel ini memberi pengaruh sangat rendah terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau, dan X6 Ketepatan Waktu dengan angka koefisien sebesar 0,776 memiliki pengaruh dengan kategori kuat dan diartikan bahwa memberi pengaruh kuat terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau.

4. CONCLUSION

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan, sebagai berikut: 1). Dari hasil analisis data, diketahui bahwa keenam variabel memberi pengaruh pada kepuasan penumpang. Variabel: X1 Fasilitas Fisik dengan angka koefisien sebesar 0,211 memiliki pengaruh dengan kategori yang rendah, X2 Kehandalan Petugas dengan angka koefisien sebesar 0,114, X3 Ketanggapan Petugas dengan angka koefisien sebesar 0,144, X4 Jaminan Keamanan dengan angka koefisien sebesar 0,096, X5 Sikap Empaty dengan angka koefisien sebesar 0,141 memiliki pengaruh dengan kategori sangat rendah, dan X6 Ketepatan Waktu dengan angka koefisien sebesar 0,776 memiliki pengaruh dengan kategori kuat. 2). Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada pelabuhan murhum Kota Baubau yaitu variabel X6 Aspek Ketepatan Waktu dengan angka

koefisien sebesar 0,776 memiliki pengaruh dengan kategori kuat. Hal ini dikarenakan jadwal keberangkatan kapal dan kedatangan kapal yang tepat waktu.

5. ACKNOWLEDGMENTS

Penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penelitian ini. Bantuan dan dorongan mereka sangat berharga untuk mewujudkan penelitian ini. Terima kasih atas waktu, saran, dan bimbingan yang diberikan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat kepada semua pihak.

6. REFERENCES

- Al Cassany, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Laut Di Aceh (Studi Pada Kapal Kmp-Brr Aceh Di Pelabuhan Ule Lheue Banda Aceh). *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2).
- Amran, F., & Rusdin, R. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Dua Sekawan Lamangga. *Value: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 130-135.
- Basuki, I., Malkhamah, S., Munawar, A., & Parikesit, D. (2010). Penilaian Penumpang Terhadap Angkutan Perkotaan Reguler Dan Trans Jogja.
- Bernard, B. (2023). Pembangunan Kandang Ayam PT. Sreeya Sewu Indonesia Tbk. *Journal Of Social Science Research*, 3(3), 10269-10280.
- Buntu, M. T., Soputan, G., & Kambey, J. P. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Malea Energy Tana Toraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2).
- Daniswari, A. M., Agustin, I. W., & Hariyani, S. (2023). Kinerja Operasional Pelabuhan Semayang Balikpapan. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 12(3), 159-168.
- Darmadi, D., Arifin, M. Z., & Agustin, I. W. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau–Penajam, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1), 42-50.
- Fadhil, G. A., Massara, A., & Badaron, F. (2023). Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Terminal Daya Kota Makassar. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 2313-2323.
- Hakib, A. (2022). Pengaruh Transportasi Laut Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Di Sulawesi Selatan. In *SENSITE: Seminar Sains dan Teknologi Kelautan* (pp. 1-5).
- Haslindah, A., Idrus, I., & Saldi, S. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Cv. Ainun Batara Guru. *Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME)*, 1(02), 49-53.
- Pujiastuti, R. R., & Samekto, P. A. (2019). Pemanfaatan transportasi laut untuk meningkatkan pertumbuhan sektor pariwisata. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 19(2), 151-164.
- Rayyan, A., & Paryanti, A. B. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Toko Buku Gramedia Matraman Jakarta. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 9-19.
- Ria, H. S., Tahir, M., & Malik, I. (2023). Responsibilitas Pelayanan Jasa Transportasi Laut Pt. Pelindo Iii Pelabuhan Stagen Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), 199-208.
- Said, L. B., & Syafei, I. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(2), 10-20.
- Sann, R., & Siripipattaworn, S. (2024). University public transportation logistics service quality and student satisfaction: empirical evidence from Thailand. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2331628.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67-81.
- Yuliani, A., & Lestari, E. M. (2014). Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Dalam Rangka Mendukung Pariwisata Di Wilayah Nusa Tenggara Barat. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(4), 241-252.
- Wiguna, I., & Azhar, M. E. (2024). Analisis Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Ptpn 4 Kebun Balimbing. *Jurnal Manajemen Bisnis Modern*, 6(2).