

PENGARUH HARGA TIKET, FASILITAS, SERTA LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI KM. MOHAMMAD THAMRIN

Ogi Affriansa¹, Winny Lian Seventeen², Fathul Hilal Perdanakusuma³

Universitas Prof. Dr. Hazairin, Sh Bengkulu

e-mail: ogaffriansa4@gmail.com¹, wlseventeen17@gmail.com², fathul.hilal.5758@gmail.com³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga tiket, fasilitas, serta layanan terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Mohamad Thamrin. Permintaan akan transportasi laut yang memadai semakin meningkat seiring dengan kebutuhan mobilitas masyarakat antar pulau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden penumpang KM. Mohamad Thamrin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, fasilitas, dan layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penetapan harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi laut ini. Penelitian ini memberikan implikasi strategis bagi pengelola kapal untuk meningkatkan daya saing dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Harga Tiket, Fasilitas, Layanan, Kepuasan Penumpang, Transportasi Laut.

Abstract: This study aims to analyze the influence of ticket prices, facilities, and services on passenger satisfaction on the KM. Mohamad Thamrin ship. The demand for adequate sea transportation has increased along with the mobility needs of inter-island communities. This research applies a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 100 passengers of KM. Mohamad Thamrin. The results indicate that ticket price, facilities, and services have a significant effect on passenger satisfaction both partially and simultaneously. Thus, improving service quality, providing adequate facilities, and setting appropriate ticket prices can enhance customer satisfaction. This research provides strategic implications for ship operators in improving competitiveness and passenger loyalty.

Keywords: Ticket Price, Facilities, Service, Passenger Satisfaction, Sea Transportation.

PENDAHULUAN

Globalisasi yang saat ini terjadi di semua negara tanpa terkecuali Indonesia telah merubah banyak aspek kehidupan masyarakat seperti budaya, ekonomi, dan pendidikan. Salah satu akibat dari globalisasi ini adalah meningkatnya pergerakan atau perpindahan masyarakat dari satu tempat ke tempat yang lain dan terjadi dalam waktu yang cepat. Perpindahan ini tidak hanya terjadi atau dibutuhkan oleh manusia tetapi juga kepada barang dan jasa. Peningkatan akan perpindahan masyarakat dan barang dari satu tempat ke tempat lain akan diiringi dengan meningkatnya kebutuhan sarana transportasi yang memadai. Kebutuhan sarana transportasi untuk memindahkan barang orang dan barang akan berusaha dipenuhi dengan kehadiran angkutan umum. Angkutan umum menyediakan jasa untuk memindahkan orang dan barang dari tempat asal menuju tempat yang dikehendaki. Kegiatan dari transportasi memindahkan barang (commodity of goods) dan penumpang dari satu tempat (origin atau port of call) ke tempat lain (part of destination), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya (Anggriana et al (2017)).

Transportasi laut merupakan peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang di Indonesia, negara kepulauan dengan ribuan pulau yang tersebar luas. Salah satu moda transportasi laut yang

sering digunakan adalah Kapal Motor (KM). Sebagai salah satu penyedia layanan transportasi laut, KM. Mohamad Thamrin memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan penumpang untuk perjalanan antar pulau.

Keberadaan alat transportasi laut sekarang ini tidak bisa dipandang sebelah mata sebagai angkutan biasa. Jasa transportasi laut, tepatnya di KM. Mohamad Thamrin memiliki beberapa keunggulan salah satunya adalah mengutamakan kualitas fasilitas untuk penumpang yang lebih memadai dibandingkan dengan angkutan transportasi laut lainnya seperti kapal ferry yang memiliki kapasitas muatan yang lebih besar tetapi mengutamakan jasa angkutan barang saja.

Jasa transportasi laut juga membantu tercapainya alokasi sumber ekonomi secara optimal yang berarti kegiatan produksi dilaksanakan secara efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat. Angkutan transportasi laut menawarkan berbagai pilihan jenis transportasi dengan tingkat pelayanan, kenyamanan dan tarif yang berbeda-beda antara jenis transportasi yang satu dengan yang lainnya, jasa angkutan umum terdiri dari transportasi laut dan transportasi udara. Salah satunya yakni kapal perintis Mohamad Thamrin yang melayani pelayaran Bengkulu-Enggano-Linau atau sebaliknya, kapal perintis Mohamad Thamrin milik kementerian perhubungan (KEMENHUB) Republik Indonesia, lebih tepatnya Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) yang berada di naungan PT. Segara Lintas Bahari ini merupakan kapal penumpang dan barang yang mampu menampung 110 penumpang. Operator PT. Segara Lintas Bahari, Ahmad mengatakan selain dapat menampung 110 penumpang kapal ini memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti memiliki 5 kamar VIP lengkap dengan WC yang juga berada di dalam kamar, selain itu juga memiliki ruangan atau kamar khusus wanita dan tidak perlu khawatir sudah semua full AC. Iya kita memang memiliki kamar khusus wanita, jadi kalau ada penumpang lansia yang wanita atau penumpang Wanita yang sendiri kita arahkan ke kamar khusus wanita tersebut, sementara kamar VIP itu ada yang 1 kamar untuk 2 penumpang ada juga yang untuk 1 penumpang” ungkapnya. Penumpang yang ingin menggunakan jasa Mohamad Thamrin dapat membeli tiket pada resepsionis kapal dengan membayar tiket sebesar 23 ribu rupiah untuk kelas ekonomi dan 75 ribu rupiah untuk kelas VIP. Jadwal keberangkatannya kalau rute Bengkulu-Enggano atau sebaliknya 1 minggu sampai 3 kali pelayaran, sedangkan untuk Enggano-Linau atau sebaliknya 2 kali dalam sebulan.

Harga tiket menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih moda transportasi. Harga yang kompetitif namun tetap seimbang dengan nilai layanan yang diterima menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna jasa. Disisi lain, seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan kamar, ruang istirahat, serta akses kebutuhan dasar selama perjalanan, berkontribusi besar terhadap pengalaman perjalanan penumpang.

Kualitas layanan yang di berikan oleh awak kapal, termasuk keramahan, kecepatan dalam merespon kebutuhan atau keluhan penumpang, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas, juga menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang memuaskan. Penumpang yang merasa di layani dengan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan loyalitas terhadap layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga tiket, fasilitas, dan layanan terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM Mohamad Thamrin. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen KM Mohamad Thamrin untuk meningkatkan kualitas layanan, menjaga loyalitas penumpang, dan mempertahankan daya saing di industri transportasi laut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat asosiatif hubungan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang jasa KM. Mohamad tamrin. Dengan sifat penelitian ini maka dapat di peroleh suatu teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol gejala tertentu. Suryani & Erlina, (2022) “penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”, dalam kaitannya dengan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang KM. Mohamad Thamrin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil KM. Mohamad Thamrin.

Nama	KM Mohamad Thamrin (alias KM Mohamad Husni Thamrin)
Tipe	Kapal latih special purpose 1.200 gt, juga kapal perintis antar pulau
Panjang	63 meter
Pembuat	PT. Steadfast (Pontianak)
Sea Tial	24 desember 2017
Maiden volage	29 desember 2017, Pontianak tanjung priok
Nahkoda perdana	Ibrahim Aji suryadarma (alumni STIP)
Oprasional rute	Pontianak-jakarta (Bengkulu-enggano)

KM Mohamad Husni Thamrin adalah sebuah kapal laut yang dinamai untuk mengenang Mohammad Husni Thamrin, seorang tokoh pahlawan nasional Indonesia yang dikenal karena perjuangannya dalam memperjuangkan hak-hak rakyat Indonesia di masa penjajahan Belanda. Pemberian nama kapal ini bertujuan untuk menghormati jasa-jasanya dalam bidang politik dan kebangsaan.

Latar Belakang Nama Kapal Mohammad Husni Thamrin (1894–1941) adalah seorang pejuang pergerakan kemerdekaan Indonesia yang dikenal vokal dalam Volksraad (Dewan Rakyat) Hindia Belanda. Ia banyak memperjuangkan kepentingan rakyat dan menolak keras diskriminasi rasial serta kolonialisme. Namanya kemudian diabadikan menjadi nama berbagai fasilitas publik, termasuk kapal milik pemerintah.

Tentang Kapal KM Mohamad Husni Thamrin KM Mohamad Husni Thamrin merupakan kapal milik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia atau instansi terkait yang digunakan untuk fungsi transportasi laut, latihan pendidikan pelayaran, atau pelayanan ke daerah-daerah terpencil di Indonesia. Jenis kapal ini umumnya digunakan untuk menunjang konektivitas antarwilayah, terutama di kawasan kepulauan Indonesia bagian timur.

Peran dan Fungsi Kapal ini kemungkinan digunakan untuk: Pelayaran perintis ke daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau kapal besar komersial. Pelatihan sekolah pelayaran (jika dimiliki oleh sekolah maritim). Distribusi logistik dan bantuan sosial ke wilayah terpencil. Dukungan mobilitas maritim dalam rangka meningkatkan aksesibilitas

masyarakat pesisir.

Deskripsi Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para penumpang kapal KM Mohamad Thamrin. Kuesioner dirancang untuk menggali persepsi dan tingkat kepuasan penumpang terhadap tiga variabel utama, yaitu: harga tiket (X1), fasilitas kapal (X2), kualitas layanan (X3), serta tingkat kepuasan penumpang (Y).

Kuesioner disebarakan secara langsung kepada penumpang yang sedang berada di atas kapal maupun di area pelabuhan saat proses naik atau turun penumpang. Proses penyebaran dilakukan selama periode pelayaran reguler KM Mohamad Thamrin yang melayani rute Bengkulu-Enggano

Jumlah total responden dalam penelitian ini adalah 100 orang, dengan karakteristik yang bervariasi dalam hal usia, jenis kelamin, dan latar belakang sosial. Para responden dipilih secara acak sederhana untuk memastikan keterwakilan seluruh penumpang secara proporsional. Berikut persentase pengisian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1

TABEL 1. PERSENTASE PENGISIAN KUESIONER

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	58	58%
Perempuan	42	42%

Dari total 100 responden, sebanyak 58 orang merupakan laki-laki, yang berarti 58% dari seluruh responden. Sementara itu, 42 orang adalah perempuan, yang setara dengan 42%. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang yang mengisi kuesioner adalah laki-laki. Responden usia 21–30 tahun mendominasi dengan 35%, atau 35 orang. Diikuti oleh responden usia 31–40 tahun sebanyak 30% (30 orang). Rentang usia lainnya memiliki persentase lebih kecil, masing-masing 10% hingga 15%. Persentase ini menunjukkan bahwa penumpang KM Mohamad Thamrin yang mengisi kuesioner mayoritas berada pada usia produktif, yaitu antara 21 hingga 40 tahun.

Hasil penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Dari data yang dapat dilakukan analisa dengan menggunakan software SPSS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh harga tiket, fasilitas, serta layanan terhadap Tingkat kepuasan penumpang di KM Mohamad Thamrin. Dengan tujuan data yang dikumpulkan melalui kuisisioner sebanyak 100 responden yang sudah menggunakan jasa KM. Mohamad Thamrin. Kuesioner disebarakan secara langsung kepada penumpang yang sedang berada di atas kapal maupun di area pelabuhan saat proses naik atau turun penumpang. Proses penyebaran dilakukan selama periode pelayaran reguler KM Mohamad Thamrin yang melayani rute Bengkulu-Enggano

TABEL 2. DATA PENYEBARAN KUESIONER

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang di sebar	100
Kuesioner yang dapat di olah	100

Sumber : di buat

Analisis Data

Uji Validitas

Uji ini untuk mengetahui ke validitan kuesioner dalam mengumpulkan data. Uji di hitung dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel. Pengujian ini dilakukan dengan alat bantuan berupa SPSS. Item di katakan valid atau tidak valid dikatakan sebagai berikut

ini:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan signifikan 0,05 maka di katakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan signifikan,05 maka dikatakan tidak valid

Adapun uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL 3. HASIL UJI VALIDITAS (X1)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
x1.1	0,776	0,195	valid
x1.2	0,661	0,195	valid
x1.3	0,713	0,195	valid
x1.4	0,654	0,195	valid
x1.5	0,631	0,195	valid
X1.6	0,413	0,195	valid

Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas pada variabel Harga (X1) diatas bahwa seluruh pernyataan mengenai 6 item variabel menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan sesuai ketetapan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel Harga (X1) dikatakan valid.

TABEL 4. HASIL UJI VALIDITAS (X2)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
x2.1	0,730	0,195	Valid
x2.2	0,717	0,195	Valid
x2.3	0,639	0,195	Valid
x2.4	0,731	0,195	Valid
x2.5	0,588	0,195	Valid
x2.6	0,717	0,195	Valid
x2.7	0,730	0,195	Valid
x2.8	0,731	0,195	Valid

Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas pada variabel fasilitas (X2) diatas bahwa seluruh pernyataan mengenai 8 item variabel menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan sesuai ketetapan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel Fasilitas (X2) dikatakan valid.

TABEL 5. HASIL UJI VALIDITAS (X3)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
x3.1	0,595	0,195	valid
x3.2	0,819	0,195	valid
x3.3	0,569	0,195	valid
x3.4	0,681	0,195	valid
x3.5	0,660	0,195	valid
x3.6	0,819	0,195	valid

Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas pada variabel Harga (X2) diatas bahwa seluruh pernyataan mengenai 6 item variabel menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan

sesuai ketentuan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel layanan (X3) dikatakan valid.

TABEL 6. HASIL UJI VALIDITAS (Y)

Variabel	rhitung	rtabel	keterangan
Y.1	0,607	0,195	valid
Y.2	0,594	0,195	valid
Y.3	0,589	0,195	valid
Y.4	0,836	0,195	valid
Y.5	0,672	0,195	valid
Y6	0,836	0,195	valid

Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas pada variabel Harga (Y) diatas bahwa seluruh pernyataan mengenai 6 item variabel menunjukkan rhitung > rtabel dengan sesuai ketentuan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel kepuasan penumpang (Y) dikatakan valid

Uji Reliabilitas

Penetapan data reliabel apabila koefisien cronbach's alpha lebih besar (>) dari 0,6. Hasil pengujian realibilitas terhadap kuesioner menghasilkan koefisien cronbach's alpha sebagai berikut:

TABEL 7. HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's alpha	Alpha	Keterangan
x1	0,718	0,6	Reliabel
x2	0,848	0,6	Reliabel
x3	0,777	0,6	Reliabel
y	0,783	0,6	Reliabel

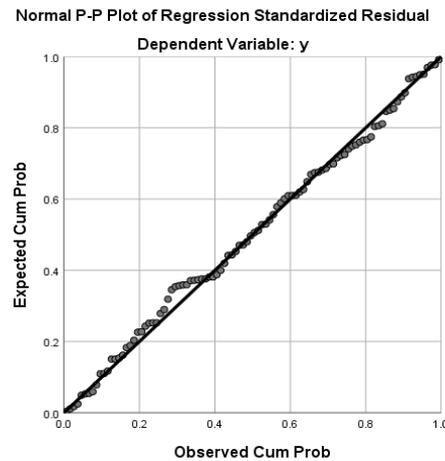
Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

1. Dari hasil uji reliabilitas Harga (X1) diketahui bahwa nilai 0,718 > 0,6 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian harga (X1) reliabel sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.
2. Dari hasil uji reliabilitas Fasilitas (X2) diketahui bahwa nilai 0,848 > 0,6 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian fasilitas (X2) reliabel sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.
3. Dari hasil uji reliabilitas kualitas layanan (X3) diketahui bahwa nilai 0,777 > 0,6 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian kualitas layanan (X3) reliabel sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.
4. Dari hasil uji reliabilitas kepuasan penumpang (Y) diketahui bahwa nilai 0,783 > 0,6 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian kepuasan penumpang (Y) reliabel sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas ini dikatakan memenuhi asumsi normalitas dan menunjukkan pola berdistribusi normal atau tidak dapat di deteksi, terlihat pada gambar 1.



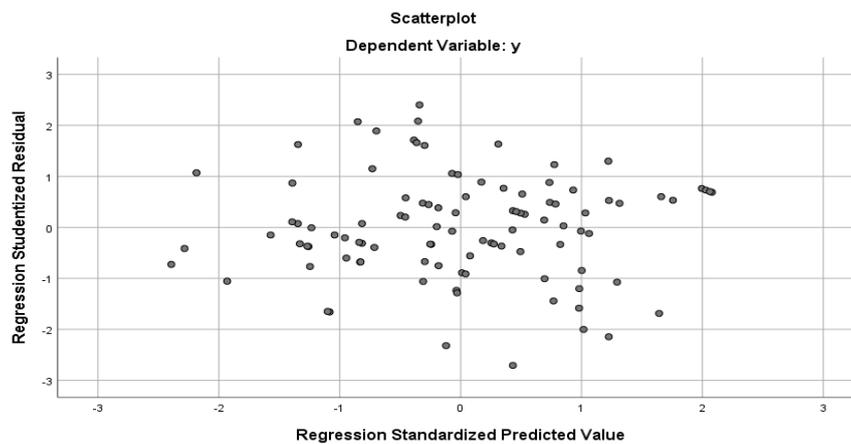
GAMBAR 1. HASIL UJI NORMALITAS P-P PLOT REGRESI

Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

Dari gambar di atas dapat diketahui uji normalitas menunjukkan pola berdistribusi normal karena data (titik) menyebarnya disekitar garis diagonal tersebut tersebut dan dapat disimpulkan maka uji ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji heteroskedastisitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk satu pengamatan pada pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan scatterplot. Hasil dari pengujian heterokedasitas dapat dilihat pada grafik scatterplot gambar 2



GAMBAR 2. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Sumber: di olah peneliti, SPSS 25

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar maka berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independent bebas dari heterokedasitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi heterokedasitas dan layak untuk dilakukan pada uji selanjutnya.

3. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan ada korelasi antara variabel independen. Uji multikolinieritas dilakukan menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Faktor (VIF). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi (bebas multikolinieritas) apabila nilai Tolerance > 0,1 dan VIF < 10. Hasil uji multikolinieritas dapat terlihat pada tabel 4.8

TABEL 8. UJI MULTIKOLINERITAS

Variabel	Tolerance	Vif
x1	0,998	1.002
x2	0,895	1.118
x3	0,893	1.119

Sumber: di olah peneliti ,SPSS 25

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance untuk harga, fasilitas, serta layanan memiliki nilai Tolerance > 0,1 sedangkan VIF < dari 10, sehingga masing-masing variabel independen diatas bebas dari multikolinieritas.

4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis berganda menggunakan software SPSS, dimana hasil pengujian statistik ini dapat dilihat dalam tabel 9.

TABEL 9. HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.860	3.292		2.388	.019
x1	-.031	.084	-.031	-.372	.711
x2	.210	.062	.300	3.411	.001
x3	.424	.091	.408	4.637	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: di olah peneliti ,SPSS 25

Dari perhitung komputer yaitu perhitungan dengan SPSS di dapatkan persamaan regresinya adalah :

$$Y = 7.860 + (-0,031)(X_1) + 0,210(X_2) + 0,424(X_3)$$

Angka tersebut masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta = 7.860 mempunyai arti bahwa apabila variabel harga X1 ,fasilitas X2 dan kualitas layanan X3 tetap, maka kepuasan penumpang Y akan mengalami peningkatan yaitu 7.860 satuan.
2. Nilai koefisien X1 bernilai negatif yaitu -0,031 artinya apabila X1 di tingkatan satu satuan maka akan menurun sebesar -0,031
3. Nilai koefisien variabel X2 bernilai positif yaitu 0,210 artinya apabila X2 di tingkat satu satuan sedangkan X1 dan X3 tetap maka Y akan meningkat sebesar 0,210 satuan.
4. Nilai koefisien variabel X3 bernilai positif yaitu 0,416 artinya apabila X2 di tingkat satu satuan sedangkan X1 dan X2 tetap maka Y akan meningkat sebesar 0,424 satuan.

Koefisien Determinasi

TABEL 10. KOLERASI LINEAR BERGANDA

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 ^a	.337	.317	2.66126
a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2				
b. Dependent Variable: y				

Sumber: di olah peneliti ,SPSS 25

Berikut ini adalah hasil ujian koefisien determinasi (R^2), hasil uji R^1 digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh harga (X1), fasilitas (X2) dan layanan (X3) terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y). (Di KM Mohamad Thamrin) Memberikan, sumbangan sebesar 33,7% dalam mempengaruhi sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis

Uji T

TABEL 11. UJI T/PARSIAL

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.860	3.292		2.388	.019
	x1	-.031	.084	-.031	-.372	.711
	x2	.210	.062	.300	3.411	.001
	x3	.424	.091	.408	4.637	.000
a. Dependent Variable: y						

Sumber: di olah peneliti ,SPSS 25

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependent dengan melihat nilai probalitasnya. Dari tabel di atas di peroleh nilai signifikansi sebagai berikut :

1. Tidak ada pengaruh X1 terhadap Y Kepuasan penumpang di KM. Mohamad Thamrin dengan nilai tsig sebesar 0,711 dan nilai t hitung $-0,372 < t$ tabel 1,984. dengan demikian H_0 diterima dan H_a di tolak maka variabel (X1) tidak berpengaruh terhadap (Y).
2. Terdapat pengaruh X2 terhadap Y tingkat kepuasan penumpang di KM. Mohamad Thamrin dengan nilai tsig sebesar 0,001 dan nilai t hitung $3,411 > t$ tabel 1,984. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a di terima maka variabel (X2) berpengaruh terhadap (Y).
3. Terdapat pengaruh X3 terhadap Y tingkat kepuasan penumpang di KM. Mohamad Thamrin dengan nilai tsig sebesar 0,000 dan nilai t hitung $4,637 > t$ tabel 1,984. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a di terima maka variabel (X3) berpengaruh terhadap (Y).

Uji F

Uji simultan (Uji F) dilakukan menggunakan SPSS 25 dengan nilai $\alpha = 0,05$ berikut adalah hasil uji simultan (Uji F) pada tabel 11.

TABEL 12. UJI F/SIMULTAN

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	346.209	3	115.403	16.295	.000 ^b
Residual	679.901	96	7.082		
Total	1026.110	99			
a. Dependent Variable: y					
b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2					

Sumber: di olah peneliti ,SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, f hitung sebesar 16.295 dengan sig 0,000 < dari sig 0,05 maka nilai f hitung 16.295 > f tabel 2,70 maka Ho ditolak Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa harga (X1), fasilitas (X2) dan layanan (X3) terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y) secara Bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan.

Pembahasan

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Penumpang (X1 → Y) :

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai signifikansi sebesar 0,711 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan harga tiket pada KM. Mohamad Thamrin tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Dengan kata lain, penumpang tidak terlalu sensitif terhadap harga, selama pelayanan dan fasilitas yang diberikan tetap memenuhi harapan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan penumpang lebih ditentukan oleh kualitas pengalaman selama perjalanan daripada biaya yang dikeluarkan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Prasetyo dan Hartini (2020), yang menyatakan bahwa pada sektor transportasi publik, persepsi nilai dan pengalaman pengguna lebih dominan memengaruhi kepuasan pelanggan dibandingkan faktor harga semata.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang (X2 → Y) :

Fasilitas Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,210. Ini berarti semakin baik fasilitas yang tersedia di atas kapal, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Fasilitas seperti kamar VIP, pendingin ruangan (AC), toilet yang bersih, serta ruang istirahat yang nyaman menjadi komponen penting yang mendukung kenyamanan dan pengalaman perjalanan laut yang menyenangkan bagi penumpang.

Penemuan ini diperkuat oleh penelitian Wulandari dan Setiawan (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan transportasi, khususnya dalam menciptakan kenyamanan selama perjalanan.

Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Penumpang (X3 → Y) :

Variabel layanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi tertinggi yaitu 0,424. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh awak kapal—termasuk keramahan, kecepatan dalam merespons kebutuhan penumpang, serta sikap profesionalisme—berperan besar dalam membentuk kepuasan penumpang. Layanan personal yang baik membuat penumpang merasa dihargai, aman, dan nyaman selama perjalanan, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan kapal.

Hasil ini sejalan dengan teori dari Parasuraman et al. dalam jurnal oleh Susanti dan Firmansyah (2019), yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sangat menentukan tingkat kepuasan

pelanggan.

Pengaruh harga, fasilitas, layanan secara simultan terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa harga, fasilitas, dan layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Meskipun secara parsial variabel harga tidak berpengaruh signifikan, secara keseluruhan kombinasi ketiga variabel ini tetap memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang. Artinya, penumpang menilai pengalaman perjalanan secara holistik, tidak hanya dari satu aspek saja, melainkan dari gabungan aspek kenyamanan (fasilitas), interaksi sosial (layanan), dan aksesibilitas (harga).

Penelitian dari Yuliani dan Ramadhan (2021) mendukung temuan ini, di mana disebutkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kombinasi dari beberapa faktor layanan secara bersamaan, bukan hanya satu elemen saja. Kepuasan muncul sebagai respons terhadap keseluruhan pengalaman pelanggan terhadap layanan jasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linier berganda terhadap 100 responden yang telah menggunakan jasa transportasi KM. Mohamad Thamrin, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan penting sebagai berikut :

1. Variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,711 dan nilai t hitung sebesar -0,372 yang lebih kecil dari t tabel 1,984. Koefisien regresi yang bernilai negatif sebesar -0,031 juga mengindikasikan bahwa kenaikan harga justru cenderung tidak meningkatkan kepuasan. Hal ini berarti bahwa faktor harga bukan merupakan faktor utama yang dipertimbangkan oleh penumpang dalam menilai kualitas layanan KM. Mohamad Thamrin. Penumpang merasa bahwa harga tiket, baik kelas ekonomi maupun VIP, sudah cukup terjangkau dan sesuai dengan layanan yang diberikan, sehingga fluktuasi harga tidak memengaruhi persepsi kepuasan secara signifikan.

2. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi 0,001 dan t hitung sebesar 3,411 $>$ t tabel 1,984, serta koefisien regresi sebesar 0,210. Artinya, peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas seperti kenyamanan ruang duduk, kamar tidur, toilet bersih, AC, dan ruangan khusus wanita berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Penumpang merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika fasilitas pendukung yang mereka gunakan selama perjalanan dalam kondisi optimal dan sesuai harapan

3. Layanan memiliki pengaruh paling kuat dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Variabel ini mencatatkan nilai signifikansi 0,000 dan t hitung sebesar 4,637 $>$ t tabel 1,984, dengan koefisien regresi tertinggi yaitu 0,424. Temuan ini menegaskan bahwa sikap awak kapal, keramahan, tanggung jawab, serta daya tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan penumpang sangat berperan dalam membentuk pengalaman pelanggan yang positif. Layanan yang baik menciptakan kepercayaan dan kenyamanan emosional bagi penumpang, yang pada akhirnya berujung pada loyalitas dan keinginan untuk kembali menggunakan jasa kapal ini.

4. Secara simultan, harga, fasilitas, dan layanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Dari hasil uji F dapat diketahui bahwa variabel harga, fasilitas, dan layanan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Hasil tersebut ditunjukkan dari nilai F hitung sebesar $16.295 > F$ tabel $2,70$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan atau variasi dalam tingkat kepuasan penumpang di KM. Mohamad Thamrin.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Dini, 2024. Kapal M Husni Thamrin, (Online) Radio Republik Indonesia (rri) <https://www.rri.co.id>, diakses 31 Juli 2024
- Apritiantoko, Y. (2025). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Moda Transportasi KMP Manta Rute Tana Tidung-Tarakan. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(2), 284-293.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 73-77.
- Banjarnahor, K. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 1(3), 192-203.
- Banjarnahor, K. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 1(3), 192-203.
- Hasanah, I. A. W., & Iriani, S. S. (2024). The Pengaruh Harga Tiket Tarif Khusus, Kualitas Layanan Petugas, dan Fasilitas Fisik Stasiun Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 211-226.
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81-95.
- Nuruly, S., Setyawati, A., Dewi, N. R., Sakti, R. F. J., & Susanto, P. C. (2024). Determinasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penumpang kapal Roro. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jimmu)*, 9(1), 1-13.
- Pradnyana, I. D. P. R. W. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Po. Purnayasa. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 3(1), 46-58.
- Prasetyo, A., & Hartini, S. (2020). Pengaruh harga dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengguna transportasi online. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 134-145.
- Rizdiyanti, E., Sucipto, H., & Aisyah, N. (2022). Analisis Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4864-4874.
- Saribanon, E., Sitanggang, R., & Amrizal, A. (2016). Kepuasan pengguna jasa transportasi untuk meningkatkan loyalitas. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 3(3), 317-326.
- Susanti, N., & Firmansyah, D. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(1), 78-85.
- Utama, M. A., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2013-2022.
- Wulandari, D., & Setiawan, H. (2018). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada layanan transportasi publik. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 56-63.

- Yuliani, D., & Ramadhan, F. (2021). Pengaruh harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi penumpang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 9(2), 112–120.
- Zainul, I. A. (2023). analisis pengaruh kualitas pelayanan harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang kapal di pt. dharma lautan utama. skripsi.