

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta

**Chori Adiyanto¹⁾, Freddy Johanis Rumambi²⁾, Audrey Gamaliel Dotulong Tangkudung³⁾,
Rudianto⁴⁾**

^{1,2,3,4} *Program Studi Magister Manajemen, Institut Bisnis dan Multimedia asmi Jakarta*

Abstrak

Indonesia sebagai negara kepulauan mengandalkan sektor maritim, di mana Pelabuhan Tanjung Priok memegang peran strategis. PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Pelabuhan Tanjung Priok sebagai penyedia layanan angkutan penumpang menghadapi tantangan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan seiring dengan peningkatan jumlah penumpang yang signifikan. Fasilitas dan kualitas layanan diduga menjadi faktor kunci yang memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas layanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 200 responden yang dipilih secara acak dari pengguna pelabuhan. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana, berganda, serta uji korelasi, determinasi, t, dan F dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\text{sig. } 0,000$; $t \text{ hitung } 14,229 > t \text{ tabel } 1,987$). Demikian pula, kualitas layanan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($\text{sig. } 0,000$; $t \text{ hitung } 17,820 > t \text{ tabel } 1,987$). Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan ($F_{\text{hitung}} 180,770 > F_{\text{tabel}} 3,09$) dengan kontribusi sebesar 80,5% terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah baik fasilitas maupun kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, terhadap kepuasan pelanggan PT. PELNI Cabang Tanjung Priok. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk secara strategis terus meningkatkan kedua aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; Pelabuhan Tanjung Priok*

Copyright (c) 2025 Chori Adiyanto

*Corresponding author :

Email Address : chori.adiyanto1@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, menjadikan sektor maritim sebagai tulang punggung perekonomian nasional. Transportasi laut menjadi sarana utama dalam distribusi barang dan komoditas, baik di tingkat domestik

maupun internasional. Pemerintah terus mengupayakan peningkatan koneksi antarpulau melalui program strategis seperti Tol Laut guna menekan biaya logistik (CABM, 2020). Dalam sistem ini, pelabuhan berperan sebagai simpul krusial dalam rantai pasok global dan nasional, di mana efisiensi operasionalnya sangat menentukan daya saing ekonomi Indonesia.

Di antara pelabuhan-pelabuhan strategis di Indonesia, Pelabuhan Tanjung Priok menempati posisi paling sentral sebagai pelabuhan tersibuk dan utama. Kinerjanya tidak hanya mencerminkan efisiensi logistik nasional, tetapi juga menjadi barometer daya saing Indonesia dalam perdagangan internasional. Peningkatan fasilitas dan layanan di pelabuhan ini memiliki dampak langsung terhadap perekonomian nasional, termasuk dalam menekan biaya logistik yang dapat dicapai melalui optimalisasi infrastruktur dan manajemen layanan (Asnawi, 2019).

Selain sebagai pintu gerbang perdagangan, pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat embarkasi dan debarkasi penumpang, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Fungsi ini menuntut penyediaan layanan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat yang menggunakan transportasi laut. Pelayanan yang baik bukan hanya memenuhi kebutuhan hukum, tetapi juga menjadi dasar terciptanya kepuasan dan kepercayaan publik terhadap sistem transportasi laut (Sustiyatik, 2020).

Tanjung Priok menjadi pusat utama mobilitas penumpang laut, terutama bagi wilayah Jabodetabek dan sekitarnya. Lonjakan jumlah penumpang yang signifikan dari tahun ke tahun mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan di pelabuhan ini. Data statistik pengamatan Badan Pusat Statistik menunjukkan peningkatan jumlah penumpang dari 364.602 orang pada 2022, menjadi 433.431 pada 2023, dan mencapai 463.049 pada 2024 – menunjukkan pertumbuhan sebesar 27% dalam tiga tahun (BPS, 2025). Peningkatan ini menjadi modal penting sekaligus tantangan dalam menjaga kapasitas dan kualitas pelayanan.

PT. Pelni (Persero), sebagai BUMN yang mengelola pelayaran nasional, memegang peran kunci dalam mendukung koneksi antarpulau melalui layanan angkutan penumpang dan barang. Kantor Cabang Tanjung Priok menjadi salah satu unit operasional tersibuk yang melayani ratusan ribu penumpang setiap tahun. Perusahaan terus berupaya meningkatkan kinerja alur layanan embarkasi guna mendukung kenyamanan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas konsumen dan citra positif perusahaan.

Fasilitas dan kualitas layanan merupakan dua pilar utama dalam membentuk pengalaman pelanggan. Fasilitas pelabuhan yang modern dan efisien, seperti dermaga yang mumpuni dan area penumpang yang nyaman, sangat menentukan kelancaran operasi (Butarbutar et al., 2021). Sementara itu, kualitas layanan – meliputi kecepatan, keramahan petugas, dan akses informasi – berdampak langsung terhadap persepsi penumpang. Dalam era persaingan yang ketat, kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas, mengurangi biaya operasional jangka panjang, dan membangun reputasi perusahaan (Antina, 2016 ; Fadillah & Haryanti, 2021).

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok. Pertanyaan utama penelitian menguji apakah fasilitas dan kualitas layanan, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketiga rumusan masalah ini kemudian dirancang untuk menguji hubungan empiris antara variabel-variabel tersebut, mengingat peran strategis

Pelabuhan Tanjung Priok sebagai gerbang utama mobilitas penumpang laut dan pentingnya PT. Pelni dalam mendukung koneksi nasional.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh fasilitas, kualitas layanan, serta kombinasi keduanya terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelni Cabang Tanjung Priok. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang pemasaran dan manajemen layanan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas penumpang, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan, yang pada akhirnya mendukung peningkatan loyalitas dan daya saing layanan pelayaran nasional.

Pelabuhan dan Aktivitasnya

Pelabuhan merupakan kawasan terpadu yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas tertentu, berfungsi sebagai tempat kapal bersandar, bongkar muat barang, serta naik turun penumpang, dan dilengkapi fasilitas keselamatan serta penunjang perpindahan antar moda transportasi (PP No. 61 Tahun 2009 dalam Apriani et al., 2021). Menurut Triatmodjo dalam Kalangi (2021), pelabuhan juga berperan sebagai pintu gerbang suatu wilayah atau negara sekaligus prasarana penghubung antar daerah, pulau, bahkan benua, yang dilindungi dari gelombang dan dilengkapi dengan dermaga, crane, gudang transit, serta jalur transportasi darat seperti jalan raya atau rel kereta api.

Pelabuhan dapat diklasifikasikan berdasarkan penyelenggaraan, pengusahaan, dan fungsi perdagangan. Dari segi penyelenggaraan, terdapat pelabuhan umum yang dikelola untuk pelayanan publik oleh pemerintah atau BUMN seperti PT Pelindo, dan pelabuhan khusus yang digunakan untuk kepentingan tertentu seperti Pelabuhan LNG Arun di Aceh. Berdasarkan pengusahaan, pelabuhan dibedakan menjadi pelabuhan yang diusahakan dengan tarif layanan tertentu dan pelabuhan tidak diusahakan yang berfungsi sebagai tempat singgah tanpa fasilitas lengkap. Sementara dari segi fungsi, terdapat pelabuhan laut yang terbuka bagi kapal asing untuk perdagangan internasional, dan pelabuhan pantai yang hanya melayani perdagangan dalam negeri dengan akses terbatas bagi kapal asing (Kalangi, 2021).

Untuk mendukung operasionalnya, pelabuhan harus dilengkapi dengan fasilitas seperti dermaga yang luas, halaman dermaga, gudang transit, lapangan penumpukan, jalur transportasi darat, serta peralatan bongkar muat seperti crane. Kegiatan utama di pelabuhan meliputi stevedoring (bongkar muat kapal), cargodoring (pengangkutan barang ke sisi kapal), penumpukan (penyusunan dan pengawasan barang), serta receiving dan delivery (penerimaan dan penyerahan barang) yang dilakukan di dermaga atau lapangan penumpukan. Fasilitas dan aktivitas ini menjadi kunci dalam menjamin efisiensi, keamanan, dan kelancaran arus barang dan penumpang di pelabuhan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang muncul dari evaluasi konsumen terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau layanan, yang dibentuk melalui perbandingan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diperoleh. Menurut Wardhana (2024), kepuasan tercapai ketika kualitas, kinerja, dan manfaat yang dirasakan sejalan atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Pandangan ini diperkuat oleh Kotler dalam Gultom et al. (2020), yang menyatakan

bahwa kepuasan muncul ketika pengalaman penggunaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa tergantung pada hasil perbandingan tersebut. Wardhana, (2024) menambahkan bahwa kepuasan sebagai efek yang nyata ketika layanan melewati standar yang diharapkan.

Terdapat dua jenis faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal, seperti perilaku karyawan, jam operasional, dan akurasi transaksi, dapat dikendalikan perusahaan dan langsung berkaitan dengan kualitas pelayanan. Sementara faktor eksternal, seperti cuaca, gangguan infrastruktur, dan masalah pribadi pelanggan, berada di luar kendali perusahaan namun tetap memengaruhi persepsi kepuasan. Meskipun tidak bisa dikendalikan, perusahaan tetap perlu meresponsnya secara empatik agar citra layanan tetap terjaga.

Untuk mengukur kepuasan, Tjiptono dalam Yuliyanto (2020) mengidentifikasi empat metode utama: sistem keluhan dan saran yang memudahkan pelanggan menyampaikan umpan balik melalui kotak saran, telepon, atau website; ghost shopping atau kunjungan misterius untuk menilai kualitas layanan secara obyektif; analisis pelanggan yang hilang (lost customer analysis) guna memahami alasan berhentinya penggunaan layanan; serta survei kepuasan yang dilakukan secara langsung atau daring. Keempat metode ini memberikan data kualitatif dan kuantitatif untuk evaluasi dan perbaikan layanan.

Indikator kepuasan pelanggan meliputi perasaan puas yang eksplisit, kecenderungan untuk terus menggunakan produk, kemauan merekomendasikan layanan kepada orang lain, serta terpenuhinya harapan pasca-pembelian. Pelanggan yang puas tidak hanya menjadi pelanggan setia, tetapi juga menjadi promotor alami bagi perusahaan. Menurut Kotler & Keller dalam Apriasty & Simbolon (2022), faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan meliputi kualitas produk, harga yang terjangkau, kualitas layanan, kecepatan pelayanan, kepercayaan terhadap perusahaan, dan kemudahan akses. Keselarasan antara harapan dan kenyataan dalam semua aspek inilah yang pada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel secara accidental, yang merupakan metode ilmiah untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam rangka mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena menekankan pada analisis data berbentuk angka yang kemudian diolah menggunakan metode statistika untuk memperoleh interpretasi yang objektif dan dapat digeneralisasi (Hidayat et al., 2024). Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif biasanya melibatkan penggunaan alat ukur statistika inferensial yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan lebih luas dari data sampel.

Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat positivisme, yang menyatakan bahwa ilmu pengetahuan harus dibangun berdasarkan fakta yang empiris, dapat diamati, dan diukur secara akurat. Dalam kerangka ini, kebenaran diperoleh melalui kesesuaian antara pernyataan atau teori dengan kenyataan objektif di lapangan, yang dikenal sebagai teori korespondensi. Dengan menggunakan logika matematika dan analisis statistik, penelitian kuantitatif bertujuan menghasilkan temuan yang objektif,

terstruktur, serta dapat direplikasi, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan yang berbasis data (Sugiyono, 2023).

Terdapat 3 (tiga) variabel dalam penelitian ini, yakni Fasilitas sebagai (X_1) Kualitas Layanan (X_2), Kepuasan Pelanggan (Y). Permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*Independent Variable*), variabel terikat (*Dependent Variable*).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengguna pelabuhan Tanjung Priok sebanyak 400 orang. Sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Berdasarkan Rumus Slovin maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 200 orang yang diberikan kuesioner. Faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia dan pekerjaan serta frekuensi menggunakan layanan pelabuhan dapat digunakan untuk mengklasifikasikan data responden.

Karakteristik responden berdasarkan usia (<30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun dan >40 tahun), jenis kelamin menunjukkan bahwa 92 responden (46%) adalah perempuan dan 108 responden (54%) laki-laki .

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Parameter	Jumlah	Presentasi
Jenis Kelamin			
1	Laki - Laki	108	54%
2	Perempuan	92	46%
Usia			
1	< 30 Tahun	75	37,5%
2	31 - 35 Tahun	31	15,5%
3	36 - 40 Tahun	17	8,5%
4	> 40 Tahun	77	38,5%
Pendidikan Terakhir			
1	SD	21	10,5%
2	SMP	49	24,5%
3	SMA	73	36,5%
4	S1 (Sarjana)	48	24%
5	S2 (Magister)	9	4,5%
Status Pekerjaan Pengguna			
1	Penumpang	113	56,5%
2	Pedagang	40	20%
3	Pekerja Pelabuhan	11	5,5%
4	Lainnya	30	18%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasaan Pelanggan PT. Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok

A. Analisis Koefisien Korelasi (r) X_1 Terhadap Y

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel X₁ Terhadap Y

		Correlations	
		Total X1	Total Y
Total X1	Pearson Correlation	1	.711 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200
Total Y	Pearson Correlation	.711 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji korelasi, terdapat hubungan positif dan signifikan yang kuat antara fasilitas (X₁) dengan kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai koefisien korelasi berada pada interval 0,60–0,779, sehingga hipotesis H₁ diterima – semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

B. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r²) Variabel X₁ Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.503	4.865

a. Predictors: (Constant), Total X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil analisis, terdapat korelasi positif yang kuat antara variabel independen dan dependen dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,711, di mana 50,6% variabilitas dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh fasilitas yang diberikan, sementara 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

C. Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X₁ Terhadap Y

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X₁ Terhadap Y

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14.509	2.175		6.670	.000
	Total X1	.580	.041	.711	14.229	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan nilai Koefisien ini signifikan secara statistik, dibuktikan dengan nilai Sig. (Significance) yang sebesar 0.000 (jauh di bawah 0.05). Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X1 terhadap variabel Y.

D. Uji Analisis Regresi Linear Berganda Variabel X1 Terhadap Y

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh simultan beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen, memberikan pemahaman komprehensif tentang bagaimana kombinasi berbagai faktor secara bersama-sama memengaruhi hasil yang diteliti, sambil mengontrol pengaruh masing-masing variabel, sehingga menggambarkan fenomena yang lebih realistik dalam kondisi nyata.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel X1 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	15.238	2.504		6.087 .000
	X1.1	1.372	.742	.174 1.848	.066
	X1.2	1.094	.833	.120 1.314	.190
	X1.3	1.723	1.037	.214 1.661	.098
	X1.4	.576	.880	.065 .655	.513
	X1.5	-.392	1.207	-.039 -.324	.746
	X1.6	.003	.873	.000 .004	.997
	X1.7	.100	1.163	.011 .086	.932
	X1.8	-.403	.830	-.054 -.485	.628
	X1.9	.905	.979	.132 .924	.357
	X1.10	.966	.663	.144 1.457	.147
	X1.11	-.746	1.164	-.100 -.641	.522
	X1.12	2.336	1.077	.320 2.170	.031
	X1.13	-.092	.915	-.013 -.101	.920

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, hanya variabel X1.12 yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Total Y) dengan koefisien regresi 2,336 dan nilai p = 0,031, sehingga setiap kenaikan satu unit pada X1.12 akan meningkatkan Total Y sebesar 2,336 unit (dengan asumsi variabel lain konstan), sementara 12 variabel lainnya tidak signifikan (p > 0,05), dan nilai konstanta sebesar 15,238 menunjukkan prediksi Total Y saat semua independen bernilai nol.

E. Uji-t Variabel X1 Terhadap Y

Tabel 6. Hasil Uji-t Variabel X1 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14.509	2.175		6.670 .000
	Total X1	.580	.041	.711 14.229	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji-t, nilai signifikansi sebesar 0,000 dan $t_{hitung} = 14,229 > t_{tabel} = 1,987$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

F. Uji-F Variabel X_1 Terhadap Y

Setelah melakukan uji-t atau pengujian hipotesis secara parsial, maka peneliti melakukan Uji-F atau uji simultan. Pengujian pada Uji-F ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasaan pelanggan PT.PELNI cabang Tanjung Priok untuk menjawab hipotesis satu. Pengambilan keputusan pada Uji-F ini adalah dengan terlebih dahulu mencari. Hasil Uji-F yang sudah dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji -F Variabel X_1 Terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4791.276	1	4791.276	202.459	.000 ^b
	Residual	4685.744	198	23.665		
	Total	9477.020	199			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Hasil Uji-F yang sudah dilakukan oleh peneliti, Fhitung sebesar 202.459 yang berarti lebih besar dari F_{tabel} 3.09 atau $202.459 > 3.09$ dan dengan nilai signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$. pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka pada hipotesis satu H_0 ditolak dan H_1 diterima

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan PT.Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok

A. Analisis Koefisien Korelasi (r) Variabel X_2 Terhadap Y

Uji korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier antara dua variabel numerik secara statistik, memberikan wawasan awal yang penting dalam analisis data kuantitatif tanpa menyimpulkan hubungan sebab-akibat, sehingga menjadi dasar relevan untuk eksplorasi keterkaitan sebelum analisis lebih lanjut.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel X_2 Terhadap Y

		Total X2	Total Y
Total X2	Pearson Correlation	1	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200
Total Y	Pearson Correlation	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji korelasi, terdapat hubungan positif dan signifikan yang kuat antara kualitas layanan (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai koefisien korelasi berada pada interval 0,60–0,779, sehingga hipotesis H_1 diterima – semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

B. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur sejauh mana variabel-variabel independent berkontribusi dalam menjelaskan variasi pada variabel-variabel dependen. Nilai R ini dapat ditemukan di bagian Adjusted R Square dalam tabel ringkasan model. Berikut ini adalah hasil Koefisien Determinasi yang didapat dari penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R^2) Variabel X_2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.614	4.287

a. Predictors: (Constant), Total X_2

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil analisis, terdapat hubungan positif dan signifikan yang sangat kuat antara kualitas layanan (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y), dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,785 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,616, yang berarti 61,6% variabilitas dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sementara 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

C. Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X_2 Terhadap Y

Model regresi linear sederhana digunakan karena pada peneliti ingin meneliti pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut disajikan hasil dari analisis regresi sederhana dari tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X_2 Terhadap Y

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.674	1.788		7.649	.000
	Total X_2	.744	.042	.785	17.820	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan nilai Koefisien ini signifikan secara statistik, dibuktikan dengan nilai Sig. (Significance) yang sebesar 0.000 (jauh di bawah 0.05). Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X_2 terhadap variabel Y

D. Analisis Regresi Linier Berganda Variabel X_2 Terhadap Y

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel X_2 Terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.942	1.533			5.833	.000
	X2.1	.167	.587	.023	.284	.777	
	X2.2	.414	.460	.056	.901	.369	
	X2.3	.408	.496	.061	.823	.412	
	X2.4	-.012	.452	-.002	-.027	.979	
	X2.5	.784	.439	.099	1.784	.076	
	X2.6	.653	.460	.091	1.419	.157	
	X2.7	.073	.422	.010	.174	.862	
	X2.8	.795	.349	.111	2.281	.024	
	X2.9	2.529	.496	.329	5.101	.000	
	X2.10	.691	.490	.094	1.409	.161	
	X2.11	2.313	.377	.305	6.139	.000	

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, dari sebelas variabel independen (X2.1-X2.11), hanya tiga variabel yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen (Total Y), yaitu X2.8 ($B = 0,795$; $p = 0,024$), X2.9 ($B = 2,529$; $p = 0,000$), dan X2.11 ($B = 2,313$; $p = 0,000$), dengan asumsi variabel lain tetap, sementara delapan variabel lainnya tidak signifikan ($p > 0,05$). Nilai konstanta sebesar 8,942 menunjukkan prediksi Total Y saat semua independen bernilai nol, sehingga secara keseluruhan hanya X2.8, X2.9, dan X2.11 yang menjadi prediktor signifikan dalam model ini.

E. Uji-t Variabel X_2 Terhadap Y

Tabel 12. Hasil Uji -t Variabel X₂ Terhadap Y

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	13.674	1.788		7.649	.000
Total X ₂	.744	.042	.785	17.820	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil Uji-t yang diperoleh, nilai signifikansi Adalah 0.000. dalam pengambilan Keputusan hipotesis, hipotesis alternatif dapat diterima jika nilai signifikansi sama dengan atau kurang dari 0.05. dapat diketahui Uji-t= $t_{hitung} > t_{tabel}$. Rumus t_{tabel} ($\alpha/2$: n-k-1 atau df residual, t_{tabel} (0.05/2; 200-1-1), $t_{tabel} = (0.025 ; 198)$, jadi dilihat dari t_{tabel} 0.025; 198 adalah 1.987. sedangkan t_{hitung} bernilai 17.820 yaitu lebih besar dari t_{tabel} 1.987 maka H_0 ditolak H_a / H_1 diterima, atau dapat dipaparkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan.

F. Uji-F Variabel X₂ Terhadap Y

Tabel 13. Hasil Uji-F Variabel X₂ Terhadap Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5837.379	1	5837.379	317.559	.000 ^b
Residual	3639.641	198	18.382		
Total	9477.020	199			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X₂

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Hasil Uji-F yang sudah dilakukan oleh peneliti, Fhitung sebesar 317.559 yang berarti lebih besar dari F_{tabel} 3.09 atau $317.559 > 3.09$ dan dengan nilai signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$. pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka pada hipotesis dua H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok

Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasaan pelanggan PT.Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok diuji dengan menggunakan:

A. Analisis Koefisien Korelasi (r)

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel X₁ , X₂ Terhadap Y

Correlations

		Total X1	Total X2	Total Y	ss, 8(2), 2025 844
Total X1	Pearson Correlation	1	.759**	.711**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	
	N	200	200	200	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel X_1 , X_2 terhadap variabel Y , dimana tingkat hubungan antara variabel X_1 X_2 terhadap variabel Y berada pada tingkat hubungan yang kuat, hal ini dibuktikan bahwa nilai koefisien berada pada interval koefisien 0,60-0,779. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada kepuasaan pelanggan, maka kepuasaan pelanggan akan semakin meningkat. Dengan demikian maka hipotesis H_1 , H_2 Dalam penelitian ini diterima, yakni terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel fasilitas (X_1) kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasaan pelanggan (Y).

B. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r^2) Variabel X_1 X_2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.647	.644	4.119

a. Predictors: (Constant), Total X_2 , Total X_1

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan tabel di atas, koefisien korelasi (R) tercatat sebesar 0.805, mengungkapkan adanya keterkaitan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen, mengingat nilai R yang mendekati 1. Ini mengindikasikan bahwa kenaikan pada variabel X_1 X_2 berkorelasi dengan peningkatan nilai variabel Y . Selain itu, nilai R^2 sebesar 0.805 mengindikasikan bahwa 80,5% dari variabilitas dalam fasilitas dan kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan. Sementara 19,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian

C. Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X_1 , X_2 Terhadap Y

Tabel 16. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X₁ X₂ Terhadap Y

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	10.244	1.903	5.382	.000
	Total X1	.222	.053	.272	.000
	Total X2	.548	.062	.578	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan nilai Koefisien ini signifikan secara statistik, dibuktikan dengan nilai Sig. (Significance) yang sebesar 0.000 (jauh di bawah 0.05). Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X₁ X₂ terhadap variabel Y.

D. Analisis Regresi Linier Berganda Variabel X₁, X₂ Terhadap Y

Tabel 17. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel X₁ X₂ Terhadap Y

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	6.605	1.887	3.499	.001
	X1.1	1.120	.508	.142	.206
	X1.2	.727	.581	.080	1.252
	X1.3	-.165	.737	-.020	-.223
	X1.4	.016	.622	.002	.026
	X1.5	-.519	.851	-.052	-.609
	X1.6	.259	.608	.032	.426
	X1.7	-.100	.810	-.011	-.124
	X1.8	.071	.560	.010	.127
	X1.9	.697	.662	.102	1.052
	X1.10	.333	.632	.050	.526
	X1.11	-.463	.854	-.062	-.542
	X1.12	1.389	.748	.190	1.857
	X1.13	-.649	.653	-.093	-.994
	X2.1	.319	.646	.043	.494
	X2.2	-.327	.535	-.044	-.612
	X2.3	.041	.601	.006	.068
	X2.4	.142	.461	.019	.308
	X2.5	.526	.447	.067	1.175
	X2.6	.567	.462	.079	1.228
	X2.7	-.100	.454	-.013	-.220
	X2.8	.264	.380	.037	.695
	X2.9	2.231	.497	.290	4.491
	X2.10	.928	.501	.126	1.851
	X2.11	2.024	.386	.267	5.246

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, dari 24 variabel independen ($X_1.1$ - $X_{2.11}$), hanya tiga variabel yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen (Total Y), yaitu $X_{1.1}$ ($B = 1,120$; $p = 0,029$), $X_{2.9}$ ($B = 2,231$; $p = 0,000$), dan $X_{2.11}$ ($B = 2,024$; $p = 0,000$), menunjukkan bahwa kenaikan pada ketiga variabel ini meningkatkan Total Y secara bermakna. Variabel $X_{2.9}$ merupakan prediktor paling dominan ($Beta = 0,290$), diikuti oleh $X_{2.11}$ ($Beta = 0,267$) dan $X_{1.1}$ ($Beta = 0,142$), sementara 21 variabel lainnya tidak signifikan ($p > 0,05$) dan beberapa bahkan menunjukkan pengaruh negatif yang tidak signifikan. Nilai konstanta sebesar 6,605 menunjukkan prediksi Total Y ketika semua variabel independen bernilai nol, sehingga secara keseluruhan hanya $X_{1.1}$, $X_{2.9}$, dan $X_{2.11}$ yang memberikan kontribusi bermakna dalam memprediksi variabel dependen.

E. Uji-t Variabel X_1 , X_2 Terhadap Y

Uji-t digunakan untuk memeriksa apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Pengaruh dianggap signifikan jika tingkat signifikan lebih kecil dari α (0.05).

Tabel 18. Hasil Uji-t Variabel X_1 , X_2 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients ^a	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.244	1.903		.000
	Total X_1	.222	.053	.272	.4184
	Total X_2	.548	.062	.578	8.897

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Berdasarkan hasil Uji-t yang diperoleh, nilai signifikansi adalah 0.000. dalam pengambilan Keputusan hipotesis, hipotesis alternatif dapat diterima jika nilai signifikansi sama dengan atau kurang dari 0.05. dapat diketahui $Uji-t = t_{hitung} > t_{tabel}$. Rumus t_{tabel} ($\alpha/2$: $n-k-1$ atau df residual, t_{tabel} ($0.05/2$; $200-1-1$), $t_{tabel} = (0.025 ; 198)$, jadi dilihat dari t_{tabel} 0.025; 198 adalah 1.987. sedangkan t_{hitung} bernilai X_1 4.184 X_2 8.897 yaitu lebih besar dari t_{tabel} 1.987 maka H_0 ditolak H_a / H_1 diterima, atau dapat dipaparkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan.

F. Uji-F Variabel X_1 , X_2 Terhadap Y

Tabel 19. Hasil Uji-F X_1 , X_2 Terhadap Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6134.426	2	3067.213	180.770
	Residual	3342.594	197	16.967	
	Total	9477.020	199		

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS For Windows 25, 2025

Hasil Uji-F yang sudah dilakukan oleh peneliti, F_{hitung} sebesar 180.770 yang berarti lebih besar dari F_{tabel} 3.09 atau $180.770 > 3.09$ dan dengan nilai signifikan sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$. pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka pada hipotesis tiga H_0 ditolak dan H_1

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada penumpang PT. Pelni (Persero) Cabang Pelabuhan Tanjung Priok dan pelayaran embarkasi penumpang, fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 – jauh di bawah $\alpha = 0,05$ – dan nilai t_{hitung} sebesar 14,229 yang melebihi t_{tabel} (1,987), sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.

Selain fasilitas, kualitas layanan juga terbukti secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 dan t_{hitung} sebesar 17,820, yang jauh lebih besar dari nilai kritis t_{tabel} , sehingga mendukung penerimaan hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam analisis simultan, kedua variabel tetap menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan t_{hitung} untuk fasilitas (X_1) sebesar 4,184 dan untuk kualitas layanan (X_2) sebesar 8,897, keduanya lebih tinggi dari t_{tabel} , menunjukkan konsistensi pengaruh positif meskipun dianalisis bersama.

Keseluruhan temuan membuktikan bahwa fasilitas dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan pada kedua aspek tersebut merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PT. Pelni Cabang Pelabuhan Tanjung Priok.

Referensi :

- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567-576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Apriani, D. D., Perdana, F. W., & Irwan, H. (2021). Disharmoni Politik Hukum Pengelolaan Pelabuhan dalam Peraturan Perundang-Undangan Pelayaran. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1682-1690. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i10.449>
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga (Literature Strategic Marketing Management). *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 135-145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21>

- Asnawi, M. A. (2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan*. Gorontalo: CV. Athara Samudra.
- BPS. (2025). *Total Penumpang Pelayaran Dalam Negeri di Pelabuhan Utama (Orang)*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjkjMg==/total-penumpang-pelayaran-dalam-negeri-di-pelabuhan-utama--orang-.html>
- Butarbutar, M., Efendi, E., Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200-207. <https://doi.org/10.37403/mjm.v7i2.395>
- CABM. (2020). Konektivitas Logistik Melalui Program Laut; Sebuah Tantangan Sinergi Antar Moda. *Corps Alumni BumiSeram Makassar*. <https://www.cabmakassar.org/konektivitas-logistik-melalui-program-laut-sebuah-tantangan-sinergi-antar-modam>
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125-139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedeck. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hidayat, A., Supardin, L., Trisninawati, & Alhempi, R. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (S. Shaddiq (ed.)). Padang : Penerbit Takaza Innovatix Labs.
- Kalangi, M. H. E. (2021). *Buku Ajar Administrasi Pelayaran Niaga*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (S. E. Pratiwi (ed.)). Bandung :Penerbit Alfabeta.
- Sustiyatik, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 175. <https://doi.org/10.30649/japk.v10i2.84>
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0 - Edisi Indonesia* (M. Pradana (ed.)). Purbalingga : Eureka Media Aksara.
- Yuliyanto, W. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Aleea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168-172. <https://doi.org/10.47065/jbe.v1i2.244>