

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG PADA PELABUHAN DOMESTIK SEKUPANG

Fitriyani<sup>1</sup>, Nora Pitri Nainggolan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail: pb160910381@upbatam.ac.id

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service and facility quality on passenger loyalty at Sekupang domestic port using the slovin sampling technique with an error margin of 5% from 257,835 passengers so as to produce 400 respondents who were passengers at the domestic port of Sekupang. Data collection methods are questionnaires. The data quality test in this study used the validity and reliability test, the classic assumption test and the effect test in this study used multiple linear regression analysis and the coefficient of determination analysis ( $R^2$ ), while the hypothesis test in this study used (t test) and (F test) using SPSS software program version 21. The results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) obtained from the service and facility quality variables have an effect of 73.3% on passenger loyalty. The results of multiple linear regression tests showed that service quality (X1) had an effect of 20.3% on passenger loyalty (Y) and facilities (X2) had an effect of 35.3% on passenger loyalty (Y). From the results of the t test and F test, it can be concluded that the service quality has a partially significant effect on passenger loyalty and the facility has a partially significant effect on passenger loyalty, and the quality of service and facilities together has a significant simultaneous effect on passenger loyalty at the Domestic Port Sekupang.

**Keywords:** Facilities; Passenger Loyalty; Service Quality.

### PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan didalam dunia pendidikan dan teknologi sangatlah diperlukan Kualitas pelayanan yang diadakan di pelabuhan domestik sekupang saat ini masih dikatakan kurang baik, yang dikarenakan kurangnya perhatian petugas terhadap barang bawaan yang dibawa oleh penumpang baik yang akan berangkat ataupun yang baru datang. Fasilitas yang terdapat di pelabuhan domestik sekupang sudah cukup baik bagi para penumpang yang memiliki kepentingan. Tetapi ada beberapa kelemahan atau kekurangan yang terdapat di pelabuhan ini yaitu kurangnya alat yang digunakan untuk membantu ketika listrik sedang tidak berfungsi atau padam. Sehingga akan menghambat untuk pemeriksaan tiket. Loyalitas yang dirasakan oleh penumpang pada pelabuhan domestik sekupang batam, banyak penumpang yang tidak loyal. Dikarenakan berbagai faktor salah satunya yaitu dikarenakan fasilitas dan kualitas pelayanan yang kurang baik.

**Tabel 1.** Data Jumlah Penumpang

Keterangan	Jumlah Penumpang		
	Bulan	Data	Total
	April	41.22	
	Mei	57.45	
	Juni	72.55	257.843

Keberangkatan	Juli	45.86
	Agustus	40.75

---

(Sumber : Pelabuhan Domestik Sekupang, 2019)

Didalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas penumpang di Pelabuhan Domestik Sekupang dan masing masing variabel saling memengaruhi

## KAJIAN TEORI

### Kualitas Layanan

Menurut (Haryanto, 2013:1466) kualitas layanan adalah hal yang digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana suatu harapan yang diharapkan oleh pelanggan. Sedangkan menurut (Rasyid, 2017:55) kualitas layanan merupakan kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diberikan daripada suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (perusahaan), Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dan dapat dikatakan bahwa suatu kualitas layanan adalah suatu faktor yang sangat perlu diperhatikan secara baik karena jika suatu kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik atau tidak dapat diterima oleh konsumen maka konsumen akan berpaling atau yang akan lebih fatal konsumen tidak akan mau menggunakan jasa atau produk yang kita jual.

#### Indikator Kualitas Layanan

Menurut (Algafari, 2016:5) yang termasuk indikator kualitas layanan sebagai berikut:

##### 1. Berwujud (*tangibles*)

Didalam indikator ini terdapat indikator berwujud yang dimana hal ini berarti hal yang dimana termasuk didalamnya seperti fasilitas fisik yang diberikan dan alat-alat yang digunakan oleh perusahaan dalam memberi pelayanan.

##### 2. Keandalan (*reliability*)

Merupakan suatu indikator yang berarti kan suatu kemampuan yang diberikan oleh para perusahaan kepada konsumen masing-masing dibidang pelayanan.

##### 3. Daya tanggap (*responsive*)

Daya tanggap merupakan bagian dari indikator yang berartikan yang bagaimana keinginan seseorang yang ingin memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat terhadap konsumen sesuai dengan yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut.

##### 4. Jaminan

Jaminan merupakan bagian dari indikator kualitas layanan yang berartikan bagaimana seseorang atau suatu perusahaan memberikan keyakinan kepada konsumen tentang suatu jaminan yang diberikan perusahaan tersebut.

##### 5. Empati

Empati termasuk didalam bagian indikator kualitas layanan yang berartikan yang bagaimana suatu perusahaan atau seseorang dalam memberikan sikap peduli kepada konsumen.

## Fasilitas

Menurut (Eka, 2015:565) fasilitas merupakan suatu hal yang diberikan perusahaan kepada konsumen dan yang dapat digunakan oleh konsumen didalam menggunakan fasilitas suatu perusahaan. Dan menurut (Mongkaren, 2013:76) fasilitas adalah adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. fasilitas yang baik dan layak itu akan membuat konsumen tidak senang dan tidak ingin menggunakan jasa perusahaan tersebut. Tetapi jika suatu perusahaan memberikan fasilitas yang baik dan layak maka konsumen akan senang ketika menjalankan suatu transaksi diperusahaan tersebut. Maka fasilitas didalam suatu perusahaan harus sangat diperhatikan kelayakannya.

### Indikator Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2012:46) bahwa suatu kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator:

#### 1. Perencanaan ruangan

Adalah didalam fasilitas untuk hal yang berhubungan dengan ruangan adalah menjadi satu hal yang sangat diperlukan dan diwajibkan dalam keadaan yang layak dan baik.

#### 2. Perlengkapan/perabotan

Adalah perlengkapan adalah suatu indikator didalam fasilitas yang termasuk sangat sangat penting dikarenakan jika suatu perusahaan yang tidak memiliki perabotan yang baik maka itu akan menghambat suatu produk atau jasa yang akan diberikan oleh suatu perusahaan, dan itu akan menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk dalam melakukan transaksi yang pada perusahaan tersebutatau tidaknya.

#### 3. Tata cahaya dan warna

Adalah untuk indikator tatacahaya dan warna yang berada didalam suatu indikator fasilitas yang mengartikan bagaimana suatu fasilitas yang akan diberikan dipakai kepada konsumen atau yang akan digunakan suatu konsumen harus pula melihat yang bagaimana cahaya yang berada di dalam suatu fasilitas.

#### 4. Pesan – pesan yang disampaikan

Pada indikator ini dapat diartikan pesan – pesan yang menyampaikan suatu pesan yang berbentuk grafis. Seperti poster ataupun pajangan.

#### 5. Unsur pendukung

Didalam penelitian indikator fasilitas aspek untuk unsur pendukung tidak kalah penting dengan aspek utama yang akan digunakan jika tidak ada unsur pendukung maka unsur utama tidak akan lengkap ataupun berjalan dengan lancar.

## Loyalitas

Menurut (Sasongko, 2014:274) Loyalitas merupakan suatu bentuk yang melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang panjang dengan membeli dan menggunakan barang dan layanan secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif dan dengan suka relamerekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman atau rekan dan keluarganya. Menurut (Novianti, Endri, & Darlius, 2018:99) loyalitas adalah suatu hal yang berhubungan dengan kecenderungan sikap dan perilaku pelanggan untuk menyenangi salah satu mereka dibandingkan dengan merek lainnya.

### Indikator Loyalitas

Menurut (Selang, Bauran Pemasaran, & Selang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, 2013) indikator loyalitas terdiri dari :

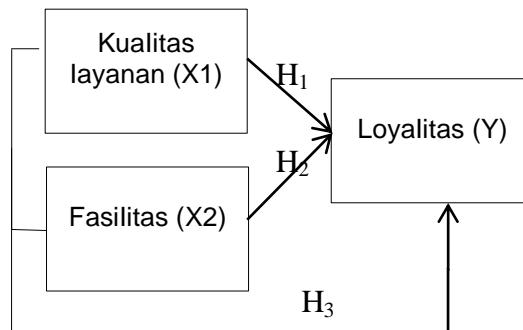
1. Pembelian ulang.
2. Perekomendasi.
3. Perasaan setelah membeli.

### Penelitian Terdahulu

Beberapa kajian terdahulu dijadikan acuan terkait penelitian dengan variabel kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas antara lain:

1. Penelitian (Rasyid, 2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. Didalam Jurnal Ecocomica Vol.1 No.2 ISSN: 2355 – 0295. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sukcessive interval (Method of Successive Interval/MSI)*. Dan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas memengaruhi apa yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Penelitian (Novianti et al., 2018) yang berjudul Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. Didalam MIX : Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. VIII No.1 ISSN: 2008 – 1231. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3. Penelitian (Sasongko, 2014) Didalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 113 orang. Dan alat analisis yang digunakan pada penelitian ini *structural equation modeling (SEM)* dan untuk Validitas instrument diuji dengan menggunakan korelasi skor “*Product Moment (Pearson)*”.
4. Penelitian (Qomariah, 2012) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). Didalam Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 No.1 ISSN: 1693-5241. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur yang berjumlah 46.789 mahasiswa yang terdaftar di 6 Universitas Muhammadiyah. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 400 mahasiswa.. Dan alat analisis yang digunakan pada penelitian ini *structural equation modeling (SEM)*.
5. Penelitian (Irawan, 2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya didalam JIMUPB Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 7 No.2 ISSN: 2549 – 9491. Cara yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah sebanyak 40 responden. Dengan menggunakan analisa data dalam penelitian ini *SPSS 16.0* dan *SEM PLS Smart-PLS 3.2.7*.
6. Penelitian (Atmaja, 2018) yang berjudul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB didalam Jurnal Ecocomica Vol.2 No.1 ISSN: 2355– 0295. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 250 responden. Alat analisis yang digunakan adalah Uji validitas dan reliabilitas.

7. Penelitian (Deddy Rakhmad Hidayat & Firdaus, 2014) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan , harga, kepercayaan, citra perusahaan ,dan kepuasaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya) didalam Jurnal Wawasan Manajemen Vol. 2 No.3 ISSN: 2527 – 6034. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan metode pengambilan sampel menggunakan Nonprobability sampling berupa Purposive Sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Speedy di Palangka Raya. Dan sampel yang digunakan pada penelitian ini akan diambil dari pelanggan Speedy di Palangka Raya dengan jumlah sebanyak 110 sampel yang digunakan pada penelitian tersebut.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran (Sumber: Peneliti, 2019)

#### Hipotesis

- H1 : Kualitas Iayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Ioyalitas penumpang pada pelabuhan domestik sekupang.  
H2 : FasiIitas berpengaruh signlfikan secara parsiaI terhadap Ioyalitas pada pelabuhan domestik sekupang.  
H3 : Kualitas Iayanan dan FasiIitas secara simuItan berpengaruh signiflkan terhadap Ioyalitas penumpang pada pelabuhan domestik sekupang.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan desain penelitian kausalitas

### Populasi

Populasi yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 257.835 yang berasal dari penumpang.

### Sampel

Sampel yang digunakan sebanyak 400 yang membeli dan menggunakan kapal dipelabuhan.

### Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahul valid atau tldaknya kuesloner, dan mengetahul sejauh mana kecermatan atau ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsl ukurnya.

### **Uji Asumsi Klasik**

Terdapat grafik yang menggambarkan (histogram dan diagram normal P-P Plot regression Standardized).

### **Uji Pengaruh**

Alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permlntaan dimasa yang akan datang untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independen) terhadap satu variabel tidak bebas.

### **Uji Hipotesis**

Uji t mengujI apakah kualitas layanan (X1), Fasilitas (X2) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas (Y) dan Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh varlabel Independen terhadap variabel dependen secara simultan yang dluji dengan cara signifikan.

### **Lokasi**

Lokasi pada peneliti ini berlokasi di Pelabuhan Domestik Sekupang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Responden**

Responden yang mengisi kuesioner pada skripsi ini memiliki beberapa karakteristik yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan.

### Hasil Uji Kualiditas Data

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Varlabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1	X1.1	0.787	0.082	Valid
2	X1.2	0.854	0.082	Valid
3	X1.3	0.847	0.082	Valid
4	X1.4	0.735	0.082	Valid
5	X1.5	0.757	0.082	Valid

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Fasilitas

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1	X2.1	0.799	0.082	Valid
2	X2.2	0.831	0.082	Valid
3	X2.3	0.825	0.082	Valid
4	X2.4	0.764	0.082	Valid
5	X2.5	0.746	0.082	Valid

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

**Tabel 4** Hasil Uji Validitas Loyalitas

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1	Y.1	0.864	0.082	Valid

2	Y.2	0.874	0.082	Valid
3	Y.3	0.883	0.082	Valid

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Dapat dilihat dari tabel yang berada di tabel 4 melalui kueslone r hltung > r tabel dan slg < 0,05. R tabel diperoleh memiliki angka sejumlah 0,082 yang dibandingkan dengan r hltung yang dihasilkan SPSS. Sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yang telah diolah datanya.

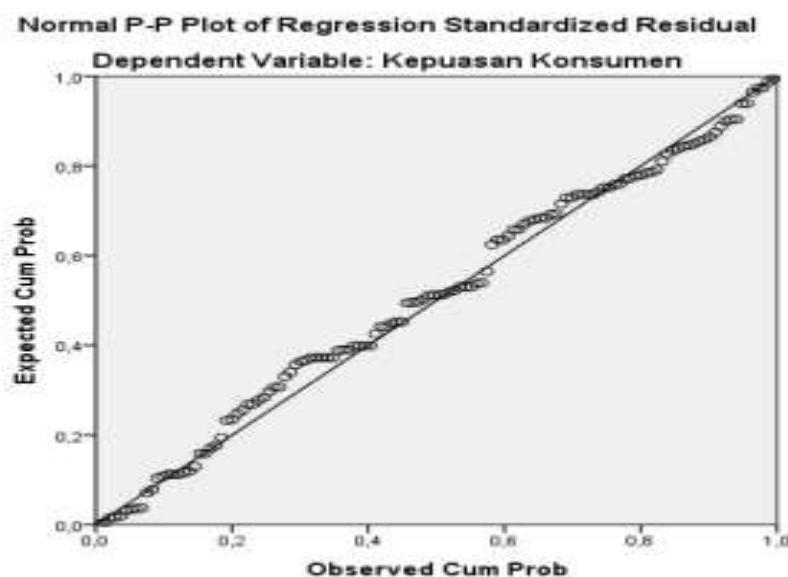
**Tabel 5** Hasil Uji Reliabilitas Data

Keterangan	Cronbach' Alpha	N of Items	Kesimpulan
Kualitas Layanan	0,853	0,60	Reliable
Fasilitas	0,848	0,60	Reliable
Loyalitas	0,844	0,60	Reliable

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Dari data pada tabel diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan koefisien reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan, Fasilitas, Loyalitas dengan metode Cronbach Alpha's diperoleh nilai masing-masing sebesar 0,853, 0,848, dan 0,844 yang berarti melebihi nilai batas 0,60 sehingga dapat disimpulkan Instrumen untuk menghitung variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan loyalitas adalah reliabel (dapat dipercaya).

#### Hasil Uji Asumsi Klasik



**Gambar 1** Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized  
(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Untuk penjelasan terhadap gambar diatas bisa disimpulkan data memiliki distribusi normal yang disebabkan oleh garis garis yang mendekati garis diagonal.

**Tabel 6** Hasil Uji Multikolinearitas

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				ToIerance	VIF
1 (Constant)								
Kualitas								
Iayanan	0,258	0,067	0,31	3,841	0	0,555	1,800	
FasiItas	0,447	0,073	0,496	6,152	0	0,555	1,800	

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Berdasarkan tabel diatas diketahui variabel kualitas Iayanan (X1) memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 atau  $1,800 < 10$  dan besarnya nilai tolerance tidak kurang dari 0,10 atau  $0,555 > 0,10$ . Sedangkan varlabel FasiItas (X2) memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 atau  $1,800 < 10$  dan besarnya nilai tolerance tidak kurang dari 0,10 atau  $0,555 > 0,10$ .

**Tabel 7** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	3,654	0,733			4,985	0
Kualitas					-	0,19
Iayanan	-0,052	0,04	-0,149		1,293	9
FasiItas	-0,06	0,044	-0,159		-	0,16
					1,385	8

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas Iayanan (X1) memiliki nilai sig. Lebih besar dari 0,05 atau  $0,199 > 0,05$ , dapat disimpulkan dalam model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Sedangkan variabel fasiItas (X2) memiliki nilai sig. Lebih besar dari 0,05 atau  $0,168 > 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

#### Hasil Uji Pengaruh

**Tabel 8** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)					2,87	,00
Kualitas Iayanan	.887	.309			1	4
					7,61	,00
FasiItas	.203	.027	.318		0	0
					13,9	,00
					68	0

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Dapat diketahui dari tabel datalas persamaan regresi linier berganda dapat dlu rumuskan sebagai berikut:

$$Y = 0.887 + 0.203 (X_1) + 0.353 (X_2)$$

Dari persamaan regresi linier berganda dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0.887.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 0,203 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% atau 1 poin variabel fasilitas, maka akan meningkatkan loyalitas 20,3%.
3. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas ( $X_2$ ) adalah 0.353 menyatakan setiap penambahan 1% atau 1 poin variabel fasilitas, maka

**Tabel 9** Hasil Analisis Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,856 <sup>a</sup>	.733	.732	1.21196

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Berdasarkan tabel datalas, dapat dilihat bahwa nilai R Square ( $R^2$ ) sejumlah 0,733 atau sebesar 73,3%. Hal ini berarti variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 73,3% sedangkan sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### Hasil Uji Validitas

**Tabel 10** Hasil Uji t

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)				2.87	,00
Kualitas	.887	.309		1	,4
Layanan	.203	.027	.318	7.61	,00
Fasilitas	.353	.025	.584	0	,0
				13.9	,00
				68	,0

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Penjelasan dari tabel diatas :

1. Nilai signifikan variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,005$ . Maka disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas.
2. Nilai signifikan variabel fasilitas ( $X_2$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,005$ . Disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

**Tabel 11** Hasil Uji F

Keterangan	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1604.868	2	802.434	546.303	,000 <sup>b</sup>
Residual	583.132	397	1.4699		
Total	2188.00	399			

(Sumber: Pengolahan Data SPSS 21, 2019)

Berdasarkan tabel diatas maka nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung adalah  $546,303 > 3,06$  (F tabel). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima serta dinyatakan secara simultan antara variabel kualitas layanan dan untuk fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas penumpang.

### Pembahasan

1. Untuk hasil uji t untuk variabel kualitas layanan memiliki tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kemudian  $t_{hitung}$  memiliki  $7,610 > 1,966$ . ini berarti hipotesis penelitian yang menyatakan “kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada pelabuhan domestik Sekupang” diterima.
2. Berdasarkan uji t untuk variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kemudian  $t_{hitung}$  memiliki nilai  $13,968 > 1,966$ . ini berarti hipotesis penelitian yang menyatakan “ fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas ” dapat dikatakan variabel tersebut telah dinyatakan diterima dan bisa dikatakan bahwa variabel tersebut mempengaruhi variabel lainnya yang telah disebutkan setelah diajukan oleh pengolahan data yang berarti bahwa variabel tersebut mempengaruhi satu sama yang lainnya.
3. Berdasarkan uji F untuk variabel kualitas layanan dan fasilitas diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $546,303 > 3,02$  dan nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ . Menyimpulkan kualitas layanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Penumpang dapat diterima dan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang saling berhubungan saling mempengaruhi dan hasilnya dapat dikatakan bahwa hasil yang telah diperoleh diterima.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa :

1. Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pada pelabuhan domestik sekupang.
2. Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pada pelabuhan domestik sekupang.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pada pelabuhan domestik sekupang yang berarti bahwa masing-masing variabel bebas mempengaruhi variabel terikat setelah dikelola dari pengelolaan data.

### DAFTAR PUSTAKA

- Algafari. (2016). Mengukur kualitas layanan. Yogyakarta: BPFE.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica.
- Deddy Rakhmad Hidayat, & Firdaus, M. R. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Cita Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). Wawasan Manajemen.
- Eka, S. N. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Mandiraja Kabupaten

- Banjarnegara. *Economic Education Analysis Journal*, 4.
- Haryanto, aE. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruh Terhadap Kepuasaan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasaan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal IlmiahManajemen*. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada universitas muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *JurnalEcodomica*. <https://doi.org/10.31311/JECO.V1I2.2026>
- Sasongko, G. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Service Center Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasaan Pelanggan (Studi Kasus: Nokia Care Center Wilayah Jakarta). *Jurnal MIX*.
- Selang, C. A., Bauran Pemasaran, P., & Selang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*.
- Tjiptono. (2012). *Manajemen jasa*. Yogyakarta.