

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki lebih dari 17.000 pulau dengan luas 5,8 km² atau 90.000 km² atau dua kali keliling bumi melintasi garis khatulistiwa. Menghubungkan pulau-pulau, memperkuat sumber daya laut, mengangkut barang, kargo, dan lain-lain. Operasi transportasi laut sangat diperlukan untuk pelayaran hal tersebut merupakan kegiatan yang sangat bernilai dalam perekonomian. Kapal dagang sering digunakan untuk mengangkut barang melalui air, berdasarkan pada "kapal" yang digunakan dalam beroperasi, dan pernah menjadi moda transportasi utama kapal atau perahu. Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan adalah suatu kawasan perairan yang terlindung dari gelombang yang merupakan tempat berdirinya sarana-sarana kelautan, termasuk dermaga tempat kapal-kapal dapat memuat dan membongkar barang.

Pelabuhan merupakan pintu gerbang suatu wilayah atau negara dan juga berfungsi sebagai infrastruktur penghubung wilayah, pulau bahkan antar negara, benua dan negara. Dalam pelabuhan angkutan jasa penyeberangan penumpang dan kendaraan termasuk kedalam golongan pelabuhan yang diusahakan, pelabuhan, tujuan pelabuhan ini adalah untuk menyediakan fasilitas yang diperlukan untuk penanganan barang, pembongkaran, penjemputan dan penurunan penumpang serta kegiatan kapal lainnya yang memasuki pelabuhan. Sebagai imbalan atas penggunaan pelabuhan ini, jasa iuran pelabuhan, jasa kargo, jasa penumpang, jasa penundaan, jasa bongkar muat, dan lain-lain. dikenakan biaya. Fenomena dalam setiap perusahaan angkutan penyeberangan laut pasti memiliki pasang surut dalam pendapatan jumlah penumpang dan kendaraan cukup sulit bagi pengelola perusahaan untuk tetap beroperasi di bidang transportasi jarak jauh dengan jumlah penumpang yang banyak dan konstan. Kelangsungan peralihan tersebut bergantung pada jumlah penumpang setia yang tetap menggunakan *Long Distance Ferry* (LDF) dan seberapa lama perusahaan mampu bertahan bersaing dengan kompetitor lain

yang memiliki kapal ferry seperti PT Jembatan Nusantara. Operasi transportasi sangat diperlukan untuk menghubungkan antar pulau. Pelayaran merupakan kegiatan yang sangat bernilai dalam perekonomian (Widyawati et al., 2020)

PT Jembatan Nusantara merupakan perusahaan jasa angkutan penyeberangan penumpang dan kendaraan yang diakuisisi oleh PT ASDP pada tahun 2022. PT Jembatan Nusantara adalah perusahaan pelayaran pendatang baru yang juga memiliki *Long Distance Ferry* (LDF), sejenis pelayaran yang menghubungkan rumah dan pulau lain. Mengacu Faisal Rachman sistem transportasi memegang peranan penting untuk mempercepat proses perjalanan transportasi digunakan sebagai kebutuhan hidup bagi setiap masyarakat. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan informasi baik dari segi teknologi dan aplikasi pembangunan nasional membutuhkan transportasi ini mulai meningkat. Jadi kita tidak bisa memungkiri keberadaan sistem tersebut. Alur kapal dianggap aman karena adanya air, berdasarkan kedalaman, lebar, dan tidak adanya hambatan pelayaran lainnya dapat melintasi lautan, sungai, atau danau dengan kapal.

Dibutuhkan Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) merupakan sistem pelayanan angkutan terorganisir yang terdiri atas angkutan darat (jalan raya, kereta api) pemadam kebakaran, sungai dan penyeberangan), angkutan laut dan angkutan udara dan jaringan masing-masing terdiri dari perangkat keras dan infrastruktur yang berkomunikasi satu sama lain memiliki layanan transportasi yang sangat baik *Long Distance Ferry* (LDF) yang saat ini dimiliki oleh PT Jembatan Nusantara mengoperasikan rute Balikpapan - Pare-pare dengan kapal KM Swarna Bahtera dan KM Madani Nusantara, perjalanan ini memakan waktu kurang lebih 18 jam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas terhadap pengguna jasa angkutan penyeberangan kapal *Long Distance Ferry* (LDF) yang melintasi Balikpapan – Pare-pare dan sebaliknya. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pengguna jasa yang dimediasi oleh kepuasan. Pesaing pada jalur laut ini dapat bersaing dan bekerjasama untuk menawarkan keandalan, harga dan pelayanan yang lebih baik kepada calon penumpang. Di bawah ini adalah hasil riset

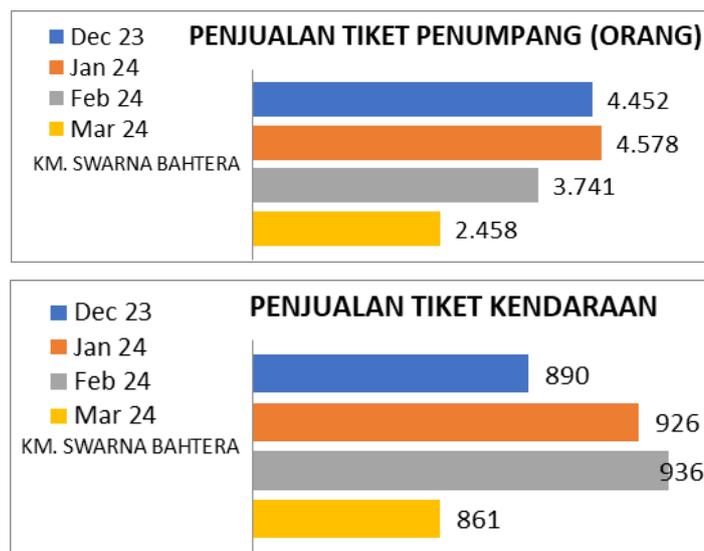
yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan data produksi yang kami sampaikan dibawah ini.

Tabel 1. 1 Perbandingan Data Rata-Rata Penjualan Tiket kapal *Long Distance Ferry* (LDF) PT Jembatan Nusantara periode Desember 2023 sd Maret 2024

NO	PERIODE	TRIP	RATA2 MUATAN PENUMPANG (ORANG) PER BULAN TH. 2023	RATA2 MUATAN KENDARAAN PER BULAN TH. 2023	MUATAN PENUMPANG (ORANG)			MUATAN KENDARAAN			
					JLH	Rp	DEV	JLH	Rp	DEV	
1	KM. SWARNA BAHTERA										
	DESEMBER 2023	17	4.198	794	4.452	Rp 900.392.000	6%	890	Rp 2.871.472.596	12%	
	JANUARI 2024	17			4.578	Rp 876.458.000	9%	926	Rp 3.123.515.682	17%	
	FEBRUARI 2024	19			3.741	Rp 735.257.000	-11%	936	Rp 3.146.923.692	18%	
	MARET 2024	19			2.458	Rp 422.625.000	-41%	861	Rp 2.911.523.602	8%	
2	KM. MADANI NUSANTARA										
	DESEMBER 2023	9	1.600	332	1.451	Rp 251.292.000	-9%	203	Rp 794.566.890	-39%	
	JANUARI 2024	8			1.339	Rp 220.060.000	-16%	255	Rp 1.079.371.040	-23%	
	FEBRUARI 2024	-			0	Rp -	-	0	Rp -	-	
	MARET 2024	-			0	Rp -	-	0	Rp -	-	
TOTAL		89			18.019	Rp 3.406.084.000		4.071	Rp 13.927.373.502		

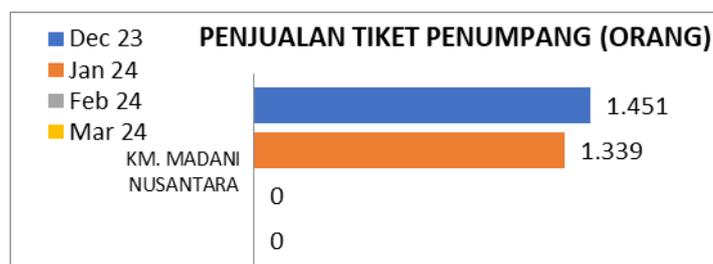
(Sumber, data diolah di PT Jembatan Nusantara 2024)

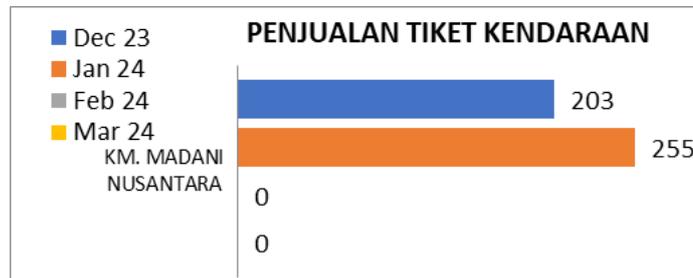
Tabel 1. 2 Grafik Perbandingan Penjualan KMP Swarna Bahtera



(Sumber, data diolah di PT Jembatan Nusantara 2024)

Tabel 1. 3 Grafik Perbandingan Penjualan KMP Madani Nusantara





(Sumber, data diolah di PT Jembatan Nusantara 2024)

Sesuai dengan data grafik diatas kami sampaikan bahwasannya realisasi penjualan tiket KM Swarna Bahtera dan KM Madani Nusantara terdapat selisih jumlah tiket yang terjual oleh KM Swarn Bahtera lebih banyak dari penjualan tike KM Madani Nusantara dikarenakan hal sebagai berikut :

- 1) Penjualan tiket KM Swarna Bahtera jauh lebih besar dari KM Madani Nusantara dikarenakan dari speed kapal operasi KM Swarna Bahtera jauh lebih cepat dari KM Madani Nusantara.
- 2) Pengguna jasa kapal lintas Balikpapan – Pare-pare lebih banyak atau lebih dominan angkutan ekspedisi buah, sayur, dan bahan makanan pokok lainnya, yang memerlukan kecepatan dalam pengiriman.
- 3) Untuk menghindari pembusukan dalam proses pengangkutan para pengguna jasa akan selalu memilih kapal angkutan penyeberangan yang memiliki speed yang jauh lebih cepat.
- 4) Dari sisi harga tiket angkutan penyeberangan PT Jembatan Nusantara untuk KM Swarna Bahtera dan KM Madani Nusantara memiliki kesamaan harga. Tetapi dari sisi realisasi operasional kapal sesuai dengan tabel diatas pengoperasian KM Swarna Bahtera jauh lebih besar dari KM Madani Nusantara. Karena waktu tempuh KM Swarna Bahtera lebih cepat dari waktu tempuh KM Madani Nusantara.

Service Quality atau kualitas pelayanan menekankan pentingnya memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik perusahaan memberikan pelayanan biasa sampai pada kualitas luar biasa, sehingga pengguna jasa mendapatkan kenyamanan saat kapal beroperasi. Kualitas pelayanan merupakan bagian yang berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna jasa PT Jembatan Nusantara pasca melakukan penyeberangan. Peran penting yang dimiliki pada kualitas pelayanan yang dimiliki oleh jasa angkutan penyeberangan dalam menciptakan pengguna jasa

yang setia dan memungkinkan pengguna jasa memberikan umpan balik dengan penilaian baik atau buruk yang diberikan oleh pengguna jasa kepada PT Jembatan Nusantara menjadi suatu evaluasi untuk mewujudkan tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan menimbulkan perilaku loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan. Saat ini persaingan antar kompetitor jasa penyeberangan sangat tinggi sehingga loyalitas sangat berpengaruh dan menjadi faktor dalam keberhasilan sebuah usaha atau bisnis transportasi laut di era modern, sangat ketatnya persaingan menimbulkan banyak inovasi-inovasi baru dalam menjalankan bisnis yang mampu mempermudah konsumen dalam menikmati jasa atau produk.

Loyalitas pengguna jasa meliputi komponen sikap dan perilaku pada pelanggan. Sikap pelanggan merupakan peran penting seperti niat kembali untuk membeli produk atau layanan tambahan dari perusahaan yang sama, kesediaan merekomendasikan dari perusahaan kepada orang lain, demonstrasi komitmen kepada perusahaan dengan menunjukkan perlawanan jika ada keinginan dari konsumen yang akan beralih ke pesaing lain dan kesediaan untuk membayar dengan harga premium. Di sisi lain, aspek perilaku loyalitas pengguna jasa merupakan pembelian berulang yang sebenarnya dari produk atau jasa, yang meliputi pembelian lebih banyak dari produk atau jasa yang sama atau alternatif produk yang lain dari perusahaan yang sama, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain dan memungkinkan pengguna jasa memiliki rencana berkepanjangan dalam menggunakan jasa dengan waktu yang lama (Kusuma & Chamariyah, 2023).

Mengacu Philip Kotler kepuasan pelanggan adalah “sejauh mana harapan pelanggan sesuai dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan.” Mengacunya, kepuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana suatu perusahaan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Penurunan jumlah penumpang dan kendaraan merupakan fenomena umum dalam industri pelayaran. Meningkatnya jumlah pesaing berarti perusahaan sedang menghadapi masalah. Krisis dalam hal harga, kualitas layanan, kepuasan penumpang dan loyalitas diri untuk terus berbagi bersama.

Pelanggan yang kita jumpai adalah mereka yang memahami dengan baik jasa yang digunakan dan beralih ke perusahaan penyeberangan yang lain jika mereka tidak puas. Kepuasan pelanggan yakni perasaan ataupun kekecewaan yang hadir ketika seseorang membandingkan tampilan ataupun hasil perjalanan yang dilakukan sesuai dengan harapannya. Mengacu (Umam & Sutanto, 2013) dalam penelitian Nurul Wahyuni.,dll menjelaskan bahwa kepuasan adalah sesuatu yang dirasakan oleh seseorang sesudah membandingkan antara kinerja serta pelayanan yang dilihat dan diharapkan. Menjamin kepuasan kepada para pelanggan artinya sama dengan memberikan pelayanan yang baik, artinya nilai yang diberikan kepada pihak yang menggunakan jasa agar selalu merasa puas.

Mengacu (P. dan G. A. Kotler, 2006, op. 430) Harga merupakan penjumlahan dari seluruh evaluasi yang telah dialami oleh konsumen. Jika sebuah perusahaan dapat menawarkan harga yang lebih rendah dibandingkan pesaingnya tanpa mengorbankan kualitas, maka perusahaan tersebut dapat menarik lebih banyak penumpang. Mengacu pada penelitian Basuki (2022) Harga merupakan salah satu faktor terpenting yang menentukan loyalitas, yang membuat pelanggan terus membeli dan memilih menggunakan jasa yang dibeli. Harga produk atau jasa merupakan faktor penting dalam proses pemilihan. Harga suatu barang atau jasa menentukan pasar (Tjiptono, 2015). Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap perusahaan harus berusaha untuk memproduksi dan menawarkan produk dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga terbaik. Tidak hanya soal biaya, kepuasan pelanggan juga perlu diperhatikan. Setiap perusahaan, termasuk pelabuhan, wajib memuaskan pelanggannya dan tetap menyajikan pelayanan yang baik. Secara umum kepuasan merujuk pada perasaan ataupun kekecewaan yang terjadi ketika seseorang membandingkan kinerja suatu produk dengan harapannya (P. dan G. A. Kotler, 2013, op. 138). Maka sebab itu, menjadi tugas PT Jembatan Nussantara bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan meski pendapatan tidak besar karena berkurangnya jumlah penumpang dan kendaraan *Long Distance Ferry* (LDF).

Penjualan yang dilakukan perusahaan dalam mempermudah pengguna jasa dalam proses pembelian tiket kapal laut PT Jembatan Nusantara selain menjual tiket

secara *offline* yang diwakilkan oleh tiap kantor cabang yang berada di Balikpapan dan kantor cabang yang berada di Pare-Pare. PT Jembatan Nusantara juga bekerja sama dengan para agen tiket yang berada di kedua wilayah tersebut untuk mempermudah para pengguna jasa dalam melakukan pembelian tiket kapal laut.

Selain melaksanakan penjualan tiket secara *offline* sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini PT Jembatan Nusantara sudah bekerjasama dengan aplikasi RoRo Prahua Hub untuk membuat situs penjualan tiket secara *online* yang dapat di akses melalui gadget atau alat digital lainnya. Roro Prahua Hub ialah aplikasi web penjualan tiket kapal penumpang dan kendaraan secara online dengan seiring berjalannya waktu kemudahan dalam mengakses digital yang semakin mudah RoRo Prahua Hub bekerjasama dengan program pemerintah dan swasta untuk terus meningkatkan kemajuan dan pengembangan Indonesia yang lebih maju terutama

Kepuasan atau ketidakpuasan diungkapkan oleh pelanggan yang mengevaluasi ekspektasi mereka terhadap layanan atau hasil yang mereka terima. Begitu juga terhadap PT Jembatan Nusantara sebagai satu di antara perusahaan pelayaran juga berusaha memberikan kebahagiaan dan kepuasan pengguna jasanya, karena kepuasan merupakan satu di antara faktor terpenting dalam industri pelayaran dan kepuasan pelangga terus meningkatkan seiring dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan, semakin dikenal dan dipercaya oleh pengguna jasa.

Loyalitas dan kepuasan pelanggan berhasil dicapai jika perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna jasa transportasi laut. Ketika kualitas pelayanan diterima maka pengguna jasa akan semakin puas sehingga pengguna jasa akan menjadi pelanggan tetap dan setia perusahaan PT Jembatan Nusantara. Kami yakin kualitas baik yang dihasilkan oleh perusahaan kami akan memberikan dampak positif bagi kepentingan pengguna jasa dan konsumen karena merupakan satu di antara kapal *ferry* yang memilih untuk menemani pelanggan atau pengguna jasa dalam perjalanannya (Septianingrum et al., 2022).

Kualitas pelayanan menjadi satu di antara kunci yang harus dimiliki para pengusaha, baik yang baru memulai usaha maupun sudah menekuni usaha selama bertahun-tahun. Kualitas pelayanan dan praktik layanan yang baik akan berperan

penting dalam memperkuat kepuasan pelanggan. Mengacu Tjiptono dalam penelitian (Indrawan et al., 2022), hal ini berarti apabila pelayanan yang diterima atau diminta sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan sehingga menyebabkan kualitas pelayanan menjadi bahan pertimbangan bagi pengguna jasa..

Satria (2017) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa harga dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sholikhah & Hadita (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Trilaksono & Prabowo (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Winton et al. (2023) mengungkapkan hasil berbeda: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Peneliti (Aprileny et al., 2022), memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan merupakan suatu nilai penting, maka perilaku konsumsi bagi individu untuk melindungi dan mengembangkan konsep diri melalui pembelian, kebersihan, kenyamanan, informasi dan jadwal keberangkatan yang tepat waktu akan memberikan hasil simbolis bagi perusahaan. Didukung oleh penelitian (Manunggal et al., 2024), menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu perusahaan maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pada perusahaan.

Mengacu pada penelitian Basuki (2022) kualitas pelayanan membuktikan adanya pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ronasih & Widhiastuti (2021) sesuai dengan penelitiannya membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alwi & Mulyono (2023), memberikan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Porsi kualitas pelayanan dan harga

berpengaruh positif dan menguntungkan bagi pelanggan. Penelitian Gea (2021) adanya pengaruh persepsi harga yang dimediasi kepuasan terhadap loyalitas dengan pembuktian terdapat koefisiensi mediasi positif dengan nilai signifikan. Adanya pengaruh kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan terhadap loyalitas bernilai positif dengan nilai signifikan. Penelitian Wiguna & Padmantlyo (2023) kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Hasil dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian, sehingga diduga ada kepuasan dalam variabel mediasi memiliki hubungan antara kualitas pelayanan dan harga dengan loyalitas.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan hasil kepada PT Jembatan Nusantara untuk melihat bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh atau tidak terhadap loyalitas pengguna jasa dan penambahan kepuasan sebagai variabel mediasi. Adanya penambahan variabel mediasi pada penelitian ini bertujuan untuk memahami mekanisme pada variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas. Variabel mediasi pada kepuasan pengguna jasa angkutan penyeberangan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan harga atau tidak. Penambahan variabel mediasi kedalam penelitian memberikan upaya untuk meningkatkan minat dan daya beli calon pengguna jasa dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kualitas pelayanan dapat mewakili kepuasan para pengguna jasa dengan memilih transportasi perjalanan laut khususnya jarak jauh bersama PT Jembatan Nusantara.

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan dengan menambahkan variabel kepuasan sebagai variabel mediasi. Penambahan variabel mediasi merupakan sebuah kebaruan untuk menguji arah hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan. Selain itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk membantu perusahaan menemukan permasalahan layanan yang menyebabkan penurunan minat penumpang, disisi lain layanan berkualitas dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan agar pengguna jasa dapat setia melakukan perjalanan bersama PT Jembatan Nusantara dengan harga yang ditentukan dapat bersaing sehingga menarik minat calon penumpang.

Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”. Waktu melakukan penelitian dilakukan mulai bulan Maret-Juni 2024 yang bertempat di kantor cabang PT Jembatan Nusantara khususnya di cabang Balikpapan-Pare-pare lintasan kapal *Long Distance Ferry* (LDF) melakukan operasi.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan spesifik, terarah dan fokus serta untuk membatasi permasalahan yang diteliti, penulis membuat batasan pada variabel yang diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa dan para agen yang berkontribusi pada penggunaan jasa penyeberangan baik yang sudah ataupun yang pernah melakukan perjalanan penyeberangan bersama PT Jembatan Nusantara.
2. Kualitas Pelayanan harus memacu pada standar kualitas pelayanan yang sesuai pada fokus penelitian yang mengacu Zeithaml et al. (2018) terdiri atas indikator : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).
3. Harga sebagai suatu diantara elemen yang menciptakan biaya, meskipun harga elemen yang paling muda diubah dalam rencana pemasaran, tetapi harga akan sulit diubah pada pengguna jasa yang sudah melakukan pembelian berulang.
4. Loyalitas konsumen atau loyalitas pengguna jasa adalah kesetiaan pengguna jasa yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atas jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk dapat merekomendasikan kepada orang lain (Kumar et al., 2023)
5. Karakteristik demografis responden yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari :
 - a) Jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan.
 - b) Usia 20 tahun – 50 tahun.

- c) Kewarganegaraan yang terdiri dari WNI (Warga Negara Indonesia) khususnya di lintasan Balikpapan dan Pare-Pare.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan penyeberangan ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan penyeberangan ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan ?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan ?
5. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan ?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan melalui kepuasan ?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan melalui kepuasan ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan penyeberangan
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan penyeberangan
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan
4. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan
5. Untuk mengetahui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan
6. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas

- pengguna jasa angkutan penyeberangan melalui kepuasan
7. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan melalui kepuasan

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Manfaat praktis

2. Bagi peneliti, penelitian ini digunakan untuk menambah ilmu dan wawasan khususnya dapat memberbanyak rujukan pandangan peneliti baik dalam teori maupun praktik yang akan dilakukan perihal pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pengguna jasa angkutan penyeberangan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Selain itu dapat menambah referensi bagi peneliti lain.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi tambahan dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan pertimbangan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sebanding dengan harga pada sebuah jasa angkutan penyeberangan. Dengan demikian akan mempermudah pencarian alternatif pemecahan masalah-masalah tersebut serta dapat dijadikan sebagai sarana menyusun strategi meningkatkan kualitas pelayanan dan harga.

1.5.2 Manfaat teoritis

Sebagai satu di antara bahan informasi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dalam bidang bisnis pelayaraan penyedia jasa angkutan penyeberangan, terkait kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara keseluruhan, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

Penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan bagi peneliti dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Sistematika penulisan yang berisi uraian singkat pada proses penulisan tugas akhir ini lebih tersusun dan terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku dan referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penelitian dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan, dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk pengembangan dimasa yang akan datang.