

ABSTRAK

MOCHAMMAD IQHAN, 21111027

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL GAPURA SURYA NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG PERAK

Skripsi: Program Kepelabuhan, 2025

**Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Transportasi
Laut, Terminal Gapura Surya Nusantara**

Penelitian ini mengkaji sejauh mana pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara, Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dua variabel utama—fasilitas dan kualitas layanan—baik secara parsial maupun simultan, terhadap persepsi kepuasan pengguna jasa. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner kepada 363 responden yang dipilih menggunakan *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linier berganda serta uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik.