

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG PADA LAYANAN DI KM. CIREMAI



**NI NENGAH RIMA DARMAWATI
NIT. 22.41.051
NAUTIKA**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2026**

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG PADA LAYANAN DI KM CIREMAI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pendidikan
Diploma IV Pelayaran

Program Studi Nautika

Disusun dan Diajukan oleh

NI NENGAH RIMA DARMAWATI
NIT 22.41.051

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2026**

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENUMPANG PADA LAYANAN DI KM CIREMAI

Disusun dan Diajukan Oleh:

NI NENGGAH RIMA DARMAWATI

NIT : 22.41.051

Telah dipertahankan di depan Panitia Seminar Skripsi
Pada Tanggal 21 April 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar.
NIP. 197503291999031002

Dr. Abdul Wahid, S.Pd.M.Pd.
NIP. -

Mengetahui

A.n Direktur
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
Pembantu Direktur I

Ketua Program Studi Nautika

Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar.
NIP. 197503291999031002

Subehana Rachman, S.A.P., M.Adm.S.D.A.
NIP. 197809082005022001

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul: "ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG PADA LAYANAN DI KM CIREMAI"

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari tantangan dan hambatan, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, semuanya dapat teratasi.

Penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang konstruktif guna menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Capt. Rudy Susanto, M. Pd selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Capt. Faisal Saransi, MT., M.Mar. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar dan Pembimbing I penulis
3. Capt. Hadi Setiawan, M.T., M.Mar., selaku Pembantu Direktur II Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
4. Capt. Oktavera Sulistiana, M.T., M.Mar selaku Pembantu Direktur III Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
5. Ibu Subehana Rachman. S.A.P., M.Adm.S.D.A selaku Ketua Program Studi Nautika Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
6. Bapak Dr. Abdul Wahid, S.Pd.M.Pd selaku Dosen Pembimbing II
7. Seluruh Dosen pengajar dan pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
8. Orang tua penulis, I Nyoman Ari Darmawan dan Ni Ketut Pujiwati juga Kakak Ni Wayan Rosa Anggreni dan Adik Ni Nyoman Risa Putri Darwati sebagai saudara yang tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis setiap waktu sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

9. Teruntuk saudara-saudara dan sahabat yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti.
 10. PT. PELNI dan Crew kapal KM Ciremai yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu untuk penulis sehingga penulis mengangkat penelitian ini dengan baik
 11. Kepada senior yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
- Akhirnya, dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kekurangan dan berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut.

Makassar, 21 April 2026



NI NENGAH RIMA DARMAWATI
NIT. 22.41.051

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

NAMA : NI NENGAH RIMA DARMAWATI
NIT : 22.41.051
Program Studi : Nautika

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG PADA LAYANAN DI KM CIREMAI

Merupakan karya asli. Adapun seluruh ide yang ada didalam skripsi ini yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang saya susun sendiri.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

Makassar, 21 April 2026



NI NENGAH RIMA DARMAWATI

NIT. 22.41.051

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
C. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
F. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
F. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Keberhasilan Penilaian Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Aspek Keandalan Dalam Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3. Aspek Bukti Fisik dan Fasilitas di Kapal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4. Aspek Daya Tanggap	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Aspek Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan Kapal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Ketersediaan Fasilitas Sesuai Dengan yang Diinformasikan Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Pelayanan Makanan dan Minuman	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Pelayanan Kebersihan Umum	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Pelayanan Kebersihan Kamar Kelas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Pelayanan Penumpang Sakit	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Pelayanan Pemesanan Tiket	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Pelayanan Petugas Dalam Merespon Permintaan	Error! Bookmark not defined.
atau Keluhan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Memakai Kembali KM Ciremai	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Merekomendasikan Kepada Orang Lain	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Output Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Model Summary	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Pedoman Derajat Hubungan (Koefisien Korelasi)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Korelasi Variabel X dan Y	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 1
Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 2 Data Jumlah Penumpang KM. Ciremai	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 4 Ship Particular KM. Ciremai	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. 5 Crew List KM Ciremai	Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK

NI NENGGAH RIMA DARMAWATI, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Pada Layanan di KM Ciremai (dibimbing oleh Faisal Saransi dan Abdul Wahid)

Indonesia sebagai negara kepulauan menjadikan transportasi laut sebagai moda krusial untuk mobilitas penduduk, dengan PT PELNI melalui KM Ciremai sebagai salah satu penyedia layanan utamanya. Namun, masih terdapat berbagai keluhan penumpang terkait aspek kebersihan, ketepatan waktu, dan kenyamanan perjalanan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM Ciremai serta mengidentifikasi faktor pelayanan yang paling dominan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 375 responden yang merupakan penumpang KM Ciremai rute Jakarta - Jayapura dengan menggunakan skala Likert lima poin. Selain kuesioner, dilakukan observasi non-partisipatif untuk mencatat perilaku awak kapal dan kondisi fasilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai korelasi 0,890. Dimensi pelayanan seperti keandalan, kebersihan, dan daya tanggap menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten diperlukan untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan penumpang.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Transportasi Laut.

ABSTRACT

NI NENGGAH RIMA DARMAWATI, *Analysis of Factors Influencing Passenger Satisfaction with Services on KM Ciremai* (supervised by Faisal Saransi and Abdul Wahid)

Indonesia, as an archipelagic country, relies heavily on maritime transportation as a crucial mode for population mobility. PT PELNI, through KM Ciremai, serves as one of the main service providers. However, there are still various passenger complaints regarding aspects such as cleanliness, punctuality, and travel comfort, indicating a gap between service expectations and actual performance. This study aims to analyze the influence of service quality on passenger satisfaction levels on KM Ciremai and to identify the most dominant service factors.

This research employs a quantitative approach using a descriptive correlational method. Primary data were collected through questionnaires distributed to 375 respondents, who were passengers of KM Ciremai on the Jakarta - Jayapura route, using a five-point Likert scale. In addition to questionnaires, non-participant observation was conducted to record crew behavior and facility conditions.

The results show that service quality has a very strong and significant relationship with passenger satisfaction, with a correlation value of 0.890. Service dimensions such as reliability, cleanliness, and responsiveness are the main factors influencing satisfaction. Consistent improvements in service quality are necessary to enhance passenger loyalty and trust.

Keywords: *Passenger Satisfaction, Service Quality, Maritime Transportation.*

