



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL PT PELNI CABANG JAKARTA

Fitri Novita Sari¹

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

fitrinvt0203@gmail.com

Info Artikel

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan

Harga

Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

This study was conducted to examine and analyze the influence of service quality and price on passenger satisfaction at PT PELNI Jakarta Branch. Using a quantitative approach, this study involved 97 respondents as the research sample. Data were collected through observation, documentation study, and the distribution of Likert-scale questionnaires. The data were analyzed using IBM SPSS Statistics version 27. The statistical analyses included data quality tests, classical assumption tests, hypothesis testing, coefficient of determination, and multiple linear regression analysis. The results showed that service quality had a positive and significant partial effect on passenger satisfaction, with a t-count value of 7.637 greater than the t-table value of 1.986 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Price also had a positive and significant partial effect on passenger satisfaction, with a t-count value of 6.258 greater than the t-table value of 1.986 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality and price had a positive and significant effect on passenger satisfaction, with an F-count value of 127.850 greater than the F-table value of 3.09 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The R Square value of 0.731 indicates that service quality and price jointly explain 73.1% of the variation in passenger satisfaction, while the remaining 26.9% is influenced by other factors outside the research model.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang pada PT PELNI Cabang Jakarta. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 97 responden sebagai sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi, studi dokumentasi, dan penyebaran kuesioner berskala Likert. Data diolah menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 27. Analisis statistik meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, koefisien determinasi, dan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung $7,637 > t$ tabel 1,986 dan Sig. $0,000 < 0,05$. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung $6,258 > t$ tabel 1,986 dan Sig. $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai F hitung $127,850 > F$ tabel 3,09 dan Sig. $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,731 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang sebesar 73,1%, sedangkan 26,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

1. PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang, khususnya di Indonesia sebagai negara kepulauan. Transportasi laut menjadi salah satu moda yang penting karena mampu menghubungkan berbagai wilayah antarpulau yang tidak seluruhnya dapat dijangkau secara efektif melalui transportasi darat maupun udara. Kondisi tersebut menjadikan jasa transportasi laut tidak hanya sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai bagian penting dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

PT PELNI (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan jasa transportasi laut di Indonesia melalui layanan angkutan penumpang dan barang antarpulau. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, keberhasilan PT PELNI tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyediakan layanan transportasi, tetapi juga oleh kemampuannya memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang. Dalam konteks tersebut, kepuasan penumpang menjadi salah satu indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan respons atau perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan pengalaman yang diperoleh dari suatu produk atau jasa dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller dalam Sibarani dan Hutapea (2021), kepuasan pelanggan dapat tercermin melalui berbagai reaksi emosional setelah menggunakan produk atau jasa, seperti kesenangan, kegembiraan, ketidakpuasan, kejengkelan, maupun kemarahan. Dengan demikian, kepuasan penumpang dalam jasa transportasi laut tidak hanya berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan perjalanan, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman penumpang selama memperoleh layanan.

Salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdan dalam Amalia dan Utamaningsih (2021), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, di mana pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak yang lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan. Dalam jasa transportasi laut, kualitas pelayanan dapat tercermin melalui keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, kepastian dan keamanan, empati, serta kondisi fasilitas fisik yang diterima penumpang. Sunyoto dalam Marlina dan Wufron (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan aktivitas yang ditujukan untuk memberikan layanan terbaik dan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, yang mencakup kecepatan, keramahan, dan kepedulian terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang dapat meningkatkan persepsi positif terhadap perusahaan dan pada akhirnya mendorong terciptanya kepuasan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Rahmidani et al. (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting bagi perusahaan jasa dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang. Harga dalam konteks jasa transportasi merupakan sejumlah pengorbanan yang harus dikeluarkan penumpang untuk memperoleh layanan perjalanan. Penumpang cenderung melakukan evaluasi terhadap kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima. Angga dan Ali (2025) menyatakan bahwa harga perlu dipertimbangkan secara serius karena berkaitan dengan keterjangkauan pelanggan dalam menggunakan jasa. Pelanggan cenderung memilih layanan yang memberikan manfaat sebanding dengan biaya yang dikeluarkan serta memiliki tingkat keterjangkauan yang sesuai dengan kemampuan mereka.

Persepsi terhadap harga yang wajar, terjangkau, dan sesuai dengan manfaat yang diterima dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, harga yang dipersepsikan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Jannah dan Hayuningtias (2024) menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan yang tinggi selanjutnya dapat mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan ketidakpuasan dapat membentuk persepsi negatif terhadap perusahaan.

Meskipun kualitas pelayanan dan harga secara teoritis memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, kondisi empiris pada jasa transportasi laut menunjukkan bahwa kepuasan penumpang masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil pra-riset pada PT PELNI Cabang Jakarta, ditemukan beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi kepuasan penumpang, antara lain keterlambatan jadwal keberangkatan, fasilitas pelayanan yang belum optimal, serta adanya persepsi penumpang bahwa harga tiket belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima. Keterlambatan keberangkatan menjadi salah satu fenomena yang penting diperhatikan karena ketepatan waktu merupakan bagian dari keandalan pelayanan yang secara langsung berkaitan dengan pengalaman penumpang.

AHHLAH
Jalan Raya Sunda 100, Jakarta 10110

PELNI
Jalan Raya Sunda 100, Jakarta 10110

Nomor : 04.23-01/S-B/KC.01/2026
Lampiran :
Perihal : Keterlambatan Kapal

Tg. Priok, 23 April 2026

Kepada Yth :
Ka Kantor KSCOP Utama Tg. Priok
Dit :
Tg. Priok

Sehubungan dengan adanya perubahan kondisi operasional yang terjadi pada pelayaran kapal kami, bersama ini kami sampaikan bahwa kapal kami mengalami keterlambatan keberangkatan dengan rincian sebagai berikut :

1. Nama Kapal	: KEM. Ketud
Terdapatnya/Call Sign	: VPOC
Bendera / Nationality	: Indonesia
Ton Kotor / GRT	: 14.665 GRT
No. Imu / Imu Number	: 9139684
Nama Nakhoda	: Capt. Herman
Jumlah Abk / Total Crew	: 124 Termasuk Nakhoda
Lokasi Kapal	: Kawal Pematang
Tgl. / Jam Tiba	: 22 April 2026 / Jam : 07.00
Tgl. / Jam Rencana berangkat	: 23 April 2026 / Jam : 21.00
Pelabuhan Tujuan	: Dumai
Posisi Kapal	: 106

2. Sebab keterlambatan :
- Cuaca buruk (gelombang tinggi dan angin kencang) yang menyebabkan proses sandar dan bongkar muat tertunda.

3. Estimasi keberangkatan :
- Kapal diperkirakan akan berangkat pada 24 April 2026 Jam 09.00 WIB.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PE PELNI CABANG Tg. PRIOK
KA. OPERASI
JULIAN ADAM
PT PELNI (Persero) Cabang Jakarta
Jl. Pemuda No. 5, Jakarta 10110, Telp. 021-2301111
Fax. 021-2301111
Email: info@pelni.co.id

Gambar 1. Keterlambatan Jadwal Keberangkatan Kapal PT PELNI

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara harapan penumpang dengan pelayanan yang diterima selama menggunakan jasa transportasi PT PELNI Cabang Jakarta. Kondisi ini menjadi penting untuk dikaji karena kepuasan penumpang merupakan salah satu aspek yang dapat menentukan keberlanjutan penggunaan jasa dan citra perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara empiris menguji sejauh mana kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang kapal pada PT PELNI Cabang Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam memperkuat kajian mengenai perilaku konsumen pada sektor jasa transportasi laut serta memberikan masukan praktis bagi PT PELNI Cabang Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi kesesuaian harga dengan harapan serta manfaat yang diterima penumpang.

2. METODE

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang. Desain penelitian merupakan rencana, struktur, dan strategi penelitian yang digunakan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian, mulai dari perumusan hipotesis, pengumpulan data, hingga analisis data (Pasaribu et al., 2022). Penelitian dilakukan pada penumpang kapal PT PELNI Cabang Jakarta. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang (Y). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian dan selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang pernah menggunakan jasa transportasi laut PT PELNI Cabang Jakarta. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena jumlah penumpang bersifat dinamis dan berubah dari waktu ke waktu, sehingga populasi penelitian dikategorikan sebagai populasi tidak diketahui (infinite population). Menurut Sugiyono dalam Dewi et al. (2025), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi penelitian (Amin et al., 2023). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Derina & Mardika, 2023). Responden yang dipilih adalah penumpang yang pernah atau akan

menggunakan jasa transportasi laut PT PELNI, berusia ≥ 21 tahun, dan tidak dibatasi berdasarkan tingkat pendidikan.

Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada populasi yang tidak diketahui secara pasti (Rofiudin et al., 2022). Dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai Z sebesar 1,96, proporsi maksimal p sebesar 0,5, dan margin of error sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel sebesar 96,04 responden. Hasil tersebut kemudian dibulatkan sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 responden.

2.3. Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2), serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan penumpang (Y). Definisi operasional variabel digunakan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap variabel penelitian sehingga dapat diukur secara empiris (Sihombing et al., 2021).

Kualitas pelayanan (X1) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Apriliana dan Sukaris (2022), kualitas pelayanan berkaitan dengan berbagai aspek produk, sumber daya manusia, jasa, lingkungan, dan proses pelayanan yang diarahkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan Parasuraman dalam Aroni dan Sari (2026), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fisik kapal, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta penampilan petugas. Reliability berkaitan dengan ketepatan jadwal keberangkatan, keakuratan informasi, dan konsistensi pelayanan. Responsiveness berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan. Assurance berkaitan dengan rasa aman, ketersediaan fasilitas keselamatan, serta profesionalisme petugas. Empathy berkaitan dengan keramahan, perhatian, dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan penumpang.

Harga (X2) merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan (Saputro, 2024). Dalam penelitian ini, harga diukur berdasarkan tiga dimensi yang dikemukakan Kotler dan Keller dalam Arti dan Nurjamilah (2026), yaitu price level, price discounts and allowances, dan price flexibility. Price level berkaitan dengan tingkat keterjangkauan harga tiket serta kesesuaian harga dengan fasilitas yang diterima penumpang. Price discounts and allowances berkaitan dengan promosi atau potongan harga yang diberikan PT PELNI. Price flexibility berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan variasi atau penyesuaian harga berdasarkan fasilitas dan kondisi layanan yang tersedia.

Kepuasan penumpang (Y) merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah penumpang membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang diterima dengan harapannya (Shania et al., 2021). Dalam penelitian ini, kepuasan penumpang diukur berdasarkan tiga indikator yang mengacu pada Kotler dan Keller dalam Faoziah dan Pramudya (2026), yaitu customer loyalty, repeat purchase, dan word of mouth. Customer loyalty berkaitan dengan kesediaan penumpang untuk tetap memilih dan menggunakan jasa PT PELNI. Repeat purchase berkaitan dengan keinginan penumpang untuk kembali membeli tiket atau menggunakan jasa PT PELNI pada masa mendatang. Word of mouth berkaitan dengan kesediaan penumpang untuk merekomendasikan PT PELNI dan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain.

Seluruh indikator variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 untuk sangat tidak setuju, skor 2 untuk tidak setuju, skor 3 untuk kurang setuju, skor 4 untuk setuju, dan skor 5 untuk sangat setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Satria & Imam, 2024).

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi pelayanan PT PELNI Cabang Jakarta, meliputi fasilitas kapal, pelayanan petugas, kenyamanan penumpang, informasi pelayanan, serta kondisi lain yang berkaitan dengan kepuasan penumpang. Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian (Pratiwi et al., 2024).

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden. Kuesioner berisi sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan penumpang. Jawaban responden diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Satria & Imam, 2024). Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh

dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen, dan dokumentasi yang relevan dengan objek serta variabel penelitian.

2.5. Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27. Analisis diawali dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian valid dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai prasyarat analisis regresi.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang, baik secara parsial maupun simultan. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan penumpang, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan kualitas pelayanan dan harga dalam menjelaskan variasi kepuasan penumpang. Pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 97 responden yang merupakan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta. Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan jasa PT PELNI.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	21–30 tahun	15	15,5%
	31–40 tahun	31	32,0%
	41–50 tahun	50	51,5%
	> 50 tahun	1	1,0%
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	53,6%
	Perempuan	45	46,4%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	13	13,4%
	PNS	15	15,5%
	Karyawan Swasta	32	33,0%
	Wirausaha	6	6,2%
	Ibu Rumah Tangga	31	32,0%
Frekuensi Penggunaan	1 kali	0	0,0%
	2–3 kali	17	17,5%
	> 3 kali	80	82,5%
Total		97	100%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi oleh kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 50 orang (51,5%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang (53,6%), serta bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 32 orang (33,0%). Berdasarkan frekuensi penggunaan jasa, sebagian besar responden telah menggunakan jasa PT PELNI lebih dari tiga kali, yaitu 80 orang (82,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan jasa PT PELNI sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan penumpang.

3.2. Deskripsi Jawaban Responden

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan penumpang. Untuk menghindari penyajian tabel yang terlalu panjang dalam artikel jurnal, hasil frekuensi dapat diringkas dengan menampilkan indikator dengan persentase jawaban *Setuju* tertinggi dan terendah pada setiap variabel.

Tabel 2. Ringkasan Deskripsi Jawaban Responden

Variabel	Indikator	Setuju (F)	Persentase
Kualitas Pelayanan (X1)	Fasilitas toilet di kapal nyaman digunakan	54	52,4%
	Akses menuju pelabuhan mudah dan dekat	42	40,8%
Harga (X2)	Harga tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan	51	49,5%
	Harga tiket bervariasi sesuai fasilitas yang dipilih	46	44,7%

Kepuasan Penumpang (Y)	Menceritakan pengalaman positif kepada orang lain	57	55,3%
	PT PELNI menjadi pilihan utama transportasi laut	42	40,8%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2, pada variabel kualitas pelayanan, indikator fasilitas toilet memperoleh persentase jawaban *Setuju* tertinggi sebesar 52,4%. Sementara itu, akses menuju pelabuhan memperoleh persentase terendah sebesar 40,8%, yang menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas masih menjadi perhatian bagi penumpang.

Pada variabel harga, persentase jawaban *Setuju* tertinggi terdapat pada kesesuaian harga tiket dengan fasilitas yang diberikan sebesar 49,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai harga yang dibayarkan relatif sesuai dengan fasilitas yang diperoleh.

Pada variabel kepuasan penumpang, indikator menceritakan pengalaman positif kepada orang lain memperoleh persentase *Setuju* tertinggi sebesar 55,3%. Sementara itu, indikator PT PELNI menjadi pilihan utama dalam transportasi laut memperoleh persentase sebesar 40,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki pengalaman positif, meskipun PT PELNI belum sepenuhnya menjadi pilihan utama bagi seluruh responden.

3.3. Uji Kualitas Data

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 27 item pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang. Nilai *r tabel* yang digunakan sebesar 0,1996 pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang <i>r</i> hitung	<i>r tabel</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	17	0,764–0,864	0,1996	Valid
Harga (X2)	4	0,828–0,867	0,1996	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	6	0,849–0,884	0,1996	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *r hitung* lebih besar daripada *r tabel* sebesar 0,1996. Dengan demikian, sebanyak 27 item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	17	0,972	> 0,60	Reliabel
Harga (X2)	4	0,873	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	6	0,933	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

3.4. Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Parameter	Nilai
N	97
Test Statistic	0,048
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Kriteria	> 0,05
Keterangan	Normal

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Dengan demikian, residual dalam model regresi berdistribusi normal. Hasil tersebut juga didukung oleh grafik Normal P-P Plot yang menunjukkan titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal.

3.4.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,614	1,630	Tidak terjadi multikolinearitas
Harga (X2)	0,614	1,630	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 6, seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* sebesar $0,614 > 0,10$ dan VIF sebesar $1,630 < 10$. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

3.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Glejser

Variabel	Sig.	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,020	$> 0,05$	Terindikasi heteroskedastisitas
Harga (X2)	0,972	$> 0,05$	Tidak terindikasi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,020 < 0,05$ sehingga terdapat indikasi heteroskedastisitas pada variabel tersebut. Sementara itu, variabel harga memiliki nilai signifikansi $0,972 > 0,05$ sehingga tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Namun, berdasarkan scatterplot, titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hasil ini perlu dicantumkan secara transparan dalam artikel karena terdapat perbedaan antara hasil scatterplot dan uji Glejser.

3.5. Uji Hipotesis

3.5.1 Uji t (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	7,637	1,986	0,000	Positif dan signifikan
Harga (X2)	6,258	1,986	0,000	Positif dan signifikan

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai t hitung $7,637 > 1,986$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung $6,258 > 1,986$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H1 dan H2 diterima.

3.5.2 Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

Model	F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
Regresi	127,850	3,09	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar $127,850 > F$ tabel 3,09 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta. Oleh karena itu, H3 diterima.

3.5.3 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	Beta	Zero-order	Kontribusi
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,521	0,787	41,00%
Harga (X ₂)	0,427	0,751	32,06%
Total			73,06%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 10, Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 41,00%, sedangkan Harga memberikan kontribusi sebesar 32,06% terhadap Kepuasan Penumpang.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
0,855	0,731	0,725	1,855

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 11, nilai R Square sebesar 0,731 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan mampu menjelaskan 73,1% variasi Kepuasan Penumpang, sedangkan 26,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

3.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	-0,724	1,416	–	-0,511	0,610
Kualitas Pelayanan (X1)	0,196	0,026	0,521	7,637	0,000
Harga (X2)	0,714	0,114	0,427	6,258	0,000

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear berganda:

$$Y = -0,724 + 0,196X_1 + 0,714X_2 + e$$

Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,196 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti peningkatan kepuasan penumpang. Koefisien harga sebesar 0,714 menunjukkan bahwa peningkatan persepsi terhadap kesesuaian harga juga diikuti peningkatan kepuasan penumpang. Berdasarkan nilai koefisien regresi, harga memiliki nilai koefisien yang lebih besar sehingga menjadi variabel yang lebih dominan dalam model regresi.

3.7. Pembahasan

3.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7,637 > t tabel 1,986 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan penumpang. Pelayanan yang mencakup kenyamanan fasilitas, keamanan, ketepatan pelayanan, serta responsivitas petugas mampu meningkatkan pengalaman penumpang selama menggunakan jasa PT PELNI.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan petugas perlu terus dilakukan untuk mempertahankan kepuasan penumpang.

3.7.2 Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 6,258 > t tabel 1,986 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, semakin sesuai harga tiket dengan manfaat, fasilitas, dan pelayanan yang diterima, semakin tinggi kepuasan penumpang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Saputro dan Jalari (2023) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT PELNI perlu mempertahankan kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan dan fasilitas serta meningkatkan transparansi informasi mengenai harga tiket dan layanan yang diperoleh.

3.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 127,850 > F tabel 3,09 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, kedua variabel secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan penumpang.

Nilai R Square sebesar 0,731 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan 73,1% variasi kepuasan penumpang, sedangkan 26,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan nilai Standardized Beta, kualitas pelayanan ($\beta = 0,521$) memiliki pengaruh relatif lebih kuat dibandingkan harga ($\beta = 0,427$). Hasil ini menunjukkan bahwa PT PELNI Cabang Jakarta perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dengan tetap mempertahankan harga yang sesuai dengan manfaat dan fasilitas yang diterima penumpang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung sebesar $7,637 > 1,986$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar $6,258 > 1,986$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai F hitung sebesar $127,850 > 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang disertai penetapan harga yang sesuai dengan manfaat dan fasilitas yang diterima dapat meningkatkan kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Jakarta.

REFERENSI

- [1] Amalia, P. L., & Utamaningsih, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Grabbike di Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1).
- [2] Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- [3] Angga, I. M. P. D., & Ali, H. (2025). Determinasi Kualitas Layanan Analisis Kompetensi SDM, Ketersediaan Teknologi dan Kemudahan Prosedur. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(4).
- [4] Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan. *Jurnal Maneksi*, 11(2).
- [5] Aroni, D., & Sari, A. (2026). The Influence Of Healthcare Service Quality On Bpjs Patient Satisfaction At Regional Public Hospital In Aceh Besar District. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(1), 144–150.
- [6] Arti, N. W., & Nurjamilah. (2026). Analisis Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Paket Data Pada Aplikasi ShopeePay Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 475–484.
- [7] Derina, A., & Mardika, P. D. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Siswa Berprestasi Dengan Metode Saw Pada Sdn 02 Ciganjur. *Jurnal Rekayasa Komputasi Terapan*, 03(1).
- [8] Dewi, I., Khotimah, H., Nasution, R., Zulpan, Hariyati, T., & Rusli, A. (2025). Teori Populasi Dan Pengambilan Sampel. *Jurnal Literasiologi*, 14(2).
- [9] Faoziah, S., & Pramudya, A. (2026). Pengaruh Suasana Cafe Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Maraloka Cafe Cianjur. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen (JAEM)*, 3(1), 175–198.
- [10] Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 3(4), 794–803. (Catatan: Tahun terbitan resmi jurnal ini adalah 2020).
- [11] Jannah, S. A., & Hayuningtias, K. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *JESYA Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 7(1), 489–500.
- [12] Marlina, S., & Wufron, W. (2021). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan Café di Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(2), 115–121.
- [13] Pasaribu, S. B., Hermawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *Metodologi Penelitian* (A. Muhaimin, Ed.; Cetak Pertama). Media Edu Pustaka.
- [14] Pratiwi, P. A., Mashalani, F., Hafizhah, M., Sabrina, A. B., Harahap, N. H., & Siregar, D. Y. (2024). Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(1), 133–149.
- [15] Rofiudin, M., Shabry, M., & Juniarsa, N. (2022). Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 19(2).
- [16] Saputro, F., & Jalari, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 266–285.
- [17] Saputro, F., & Jalari, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 266–285.
- [18] Saputro, W. W. (2024). *Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Harga, Kualitas Produk, dan Pelayanan* (Cetakan I). CV. Literasi Nusantara Abadi. (Catatan: Diurutkan setelah Saputro, F. karena inisial nama depan 'W' setelah 'F')
- [19] Satria, R., & Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7).
- [20] Setiawan, F., Srie, W. K. D., & Musafa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1).
- [21] Shania, I., Zamhari, & Manullang, R. R. (2021). The 2015 AEC Business Competition, Business Intelligence and Implications for Small Medium Enterprises Competitiveness. *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis*, 8(2).
- [22] Sibarani, Y. F., & Hutapea, J. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek Tahun 2021).
- [23] Sihombing, M. A. T., Johannes, & Ekasari, N. (2021). Pengaruh persepsi harga, persepsi kualitas, dan persepsi merk terhadap minat pembelian mobil merk Wuling di Kota Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(3).