

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAPAL MENTAWAI FAST RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI

Yudit Oktaria^{1*}, Julius Mulyono², Lusiana Permata Sari Hartanti³

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Jl. Kalijudan no. 37, Surabaya

Email : yudithoktaria@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui besar pengaruh yang terjadi terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan kapal Mentawai Fast. Menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, dimana sampel yang akan digunakan adalah orang yang pernah menggunakan kapal Mentawai Fast dalam jangka waktu 1 tahun terakhir. Metode analisis penelitian menggunakan validitas dan reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan faktor kualitas layanan berdasarkan *tangible*, *reliability* dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan faktor kualitas layanan berdasarkan variabel *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kapal Mentawai Fast, kualitas layanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality variable and its effect on consumer satisfaction. Through this study, the authors can determine the magnitude of the influence that occurs on customer satisfaction and determine consumer ratings of the service quality of the Mentawai Fast ship. Using a sampling technique, namely purposive sampling, where the samples to be used are people who have used the Mentawai Fast ship within the last 1 year. The research analysis method uses validity and reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and multiple linear regression. The results showed that service quality factors based on tangible, reliability and empathy had an influence on consumer satisfaction. Meanwhile, the service quality factor based on the responsiveness and assurance variables has no effect on customer satisfaction.

Keywords: *Mentawai Fast Ship, service quality, customer satisfaction*

I. Pendahuluan

Transportasi laut merupakan alat alternatif utama dan efektif untuk daerah-daerah Kepulauan Mentawai. Dari satu daerah ke daerah lain, termasuk perjalanan ke ibukota Provinsi Sumatera Barat Padang, penduduk setempat masih mengandalkan transportasi laut. Masyarakat mempunyai aktivitas yang bermacam-macam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya (Muis *et al.* 2018).

Pada sektor jasa seperti transportasi, hal penting yang harus diutamakan yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan merupakan kontrol tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2006). Kualitas jasa pada umumnya tidak dipandang dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat

dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk memperoleh kualitas jasa secara keseluruhan (Panjaitan dan Yuliati, 2016).

Kapal Mentawai Fast adalah salah satu transportasi laut yang digunakan masyarakat Mentawai dalam melakukan perjalanan. Kapal ini khusus digunakan untuk mengangkut penumpang dengan kapasitas 200 orang. Dalam kondisi air laut yang normal dan tenang, waktu yang dapat ditempuh untuk sampai ditujuan sekitar dua hingga tiga jam.

Pada tahun 2014 kapal cepat merupakan transportasi laut yang kurang nyaman bagi

masyarakat saat melakukan perjalanan dari Muara Padang ke Kepulauan Mentawai. Fasilitas atau sarana yang tersedia juga masih sangat terbatas. Selain itu keamanan di dalam kapal masih jauh lebih rendah dibandingkan pada masa sekarang. Pada tahun 2016 sistem keamanan di

dalam kapal lebih ditingkatkan dengan tersedianya fasilitas yang dibutuhkan konsumen. Kondisi kapal jauh lebih bersih dan jumlah armada yang semula hanya satu pada awal masa beroperasinya kapal cepat kini bertambah menjadi tiga armada.

Pada tujuh tahun terakhir (2014-2020), PT. Mentawai Anugerah Sejaterah perlahan terus mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan pengalaman penulis, peningkatan ini dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan, peningkatan tenaga kerja dan penambahan rute ke Kepulauan Mentawai. Selain itu, jadwal beroperasinya kapal Mentawai Fast sudah cukup baik karena tidak ada perubahan mendadak kecuali bila cuaca tidak mendukung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bulkiah *et al.* (2015) pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Nilai kepuasan pengguna kapal Mentawai Fast dalam lima dimensi pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan dan pelayanan biaya diketahui bernilai negatif, yang berarti bahwa ada kesenjangan antara persepsi konsumen dengan layanan yang diberikan atau dapat dikatakan tidak memenuhi harapan konsumen. Perlu dilakukan perbaikan dengan memprioritaskan delapan atribut pelayanan fasilitas keamanan berupa ruang tunggu, tangga naik turun penumpang dari kapal, pos dan petugas keamanan, ketersediaan CCTV, sirkulasi udara di dalam kapal, pelayanan petugas kapal, pelayanan bagasi dan tempat parkir di dermaga.

Kapal Mentawai Fast menjadi pilihan moda transportasi yang diminati masyarakat sehingga perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dilakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai.

II. Tinjauan Pustaka

2.1 Konsep Transportasi

Transportasi merupakan sarana yang digunakan untuk mempermudah atau mempersingkat perjalanan baik itu transportasi darat, udara dan laut. Transportasi merupakan proses pemindahan barang dan orang dari satu tempat ke tempat lain dimana dibutuhkan suatu alat angkut untuk proses pemindahan dan juga sebagai sektor penunjang pengembangan dan pemberi layanan (Arianto & Heriwibowo, 2014). Melalui kegiatan tersebut menunjukkan adanya muatan yang diangkut, ketersediaan kendaraan sebagai transportasi dan jalan yang dapat dilalui.

Transportasi yang efektif dapat memenuhi kapasitas transportasi, dan dapat digabungkan atau diintegrasikan dengan antar moda transportasi, tertib, lancar, cepat, akurat, aman, nyaman dan ekonomis. Transportasi merupakan sistem yang terdiri dari fasilitas dan infrastruktur, layanan transportasi yang menjamin keselamatan akan memberikan kepastian dan ketenangan bagi penumpang atau bagi pemilik barang, sehingga kegiatan sosial ekonomi masyarakat dapat terlindungi (Salim, 2004). Transportasi yang efisien dapat mengurangi beban pengguna layanan transportasi dan memiliki kualitas yang tinggi.

2.2 Kapal Mentawai Fast

Berikut ruang-ruang di area pelayanan umum kapal berdasarkan variabel yang digunakan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 dan Penambahan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan keselamatan yang meliputi:
 - a. Fasilitas informasi dan fasilitas keamanan
 - b. Fasilitas informasi dan fasilitas kesehatan
2. Pelayanan keamanan dan ketertiban yang meliputi:
 - a. Fasilitas keamanan seperti ruang tunggu penumpang dan layanan antar-jemput
 - b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal
 - c. Pos dan personel keamanan
 - d. Informasi masalah keamanan
 - e. Peralatan dan pendukung keamanan
3. Pelayanan kehandalan/keteraturan yang meliputi:
 - a. Kemudahan untuk memperoleh tiket
 - b. Informasi tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
4. Pelayanan kenyamanan yang meliputi:
 - a. Ruang tunggu di dermaga
 - b. *Gate*/koridor *boarding*
 - c. *Toilet*
 - d. Tempat ibadah
 - e. Lampu penerangan
 - f. Fasilitas kebersihan
 - g. Fasilitas pengatur suhu atau AC
 - h. Ruang layanan kesehatan
 - i. Area merokok
5. Pelayanan kemudahan yang meliputi:
 - a. Fasilitas layanan
 - b. Pelayanan petugas kapal
 - c. Pelayanan bagasi
 - d. Tempat parkir di dermaga
6. Pelayanan biaya meliputi harga tiket yang ditawarkan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang diberikan perusahaan untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Menurut Ardyana (2015) kualitas layanan adalah cara bagi perusahaan untuk menarik minat konsumen dalam membeli produk atau layanan. Baik buruknya suatu layanan dinilai melalui kualitas layanan yang diberikan penyelenggara layanan. Dengan kualitas yang baik, konsumen merasa puas dengan apa yang diperoleh dan adanya keinginan untuk kembali lagi dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang ketika apa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kotler (2006) kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau layanan yang diterima dan diharapkan. Jika layanan ataupun kinerja produk yang diterima tidak sesuai harapannya, pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan juga terkait erat dengan kualitas layanan, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan, pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diterima.

2.5 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk memudahkan peneliti menentukan sampel yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan kapal Mentawai Fast yang berada di wilayah dermaga Muara Padang-Kepulauan Mentawai. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari segala sesuatu yang terdapat dalam populasi, misalnya karena terbatasnya tenaga, waktu dan dana maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi.

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan untuk kemudian dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap *tangible* (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y).
 H_1 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap *tangible* (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan Terhadap *reliability* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).
 H_1 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap *reliability* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan

terhadap *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

- H_1 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y).
4. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan Terhadap *assurance* (X_4) terhadap kepuasan konsumen (Y).
 H_1 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap *assurance* (X_4) terhadap kepuasan konsumen (Y).
5. H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap *empathy* (X_5) terhadap kepuasan konsumen (Y).
 H_1 : Terdapat pengaruh signifikan terhadap *assurance* (X_5) terhadap kepuasan konsumen (Y).

III. Metode Penelitian

3.1 Perencanaan Penelitian

Responden yang akan dituju untuk melakukan pengisian kuesioner yaitu responden yang pernah menggunakan kapal Mentawai Fast. Menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam kuesioner dan variabel yang akan diteliti sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Surabaya Utara, dan Surabaya Pusat. Teknik pengambilan sampel penelitian diambil secara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang

didasarkan pada beberapa tahapan dan beberapa kriteria tertentu.

3.2 Prosedur Penelitian

Membuat kuesioner berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil data pra-kuesioner. Setelah hasil valid dan reliabel dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Hasil kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, sebelum dilakukan pengolahan data lebih lanjut, dilakukan analisa regresi liner berganda. Sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran baik bagi pihak perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian diambil secara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada beberapa tahapan dan beberapa kriteria tertentu. Kuesioner yang berhasil terkumpul sejumlah 104 responden, kemudian hasil kuesioner tersebut diolah sebanyak 100 responden untuk dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari jawaban kuesioner yang didapatkan.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk memeriksa bahwa kuesioner sudah sepenuhnya dipahami oleh semua responden. Uji Validitas dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS. Jumlah responden (N) sebanyak 100 dengan *alpha* 5% didapatkan nilai r_{tabe} sebesar 0,1946. Uji Reliabilitas ditujukan untuk melihat sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali. Data dapat dikatakan telah reliabel ketika nilai reliabilitas yaitu *Cronbach's Alpha* di atas 0,6.

4.3 Uji Hipotesis Penelitian

Hasil dari uji hipotesis penelitian diperoleh dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Berikut merupakan hasil dari pengujian yang dilakukan:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Nilai Koefisien	Nilai Sign.	Status Sign.	Status Hipotesis Ho
<i>Tangible</i> (X ₁)	0,373	0,003	Signifikan	Ditolak
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,670	0,001	Signifikan	Ditolak
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,697	0,089	Tidak Signifikan	Diterima

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Nilai Koefisien	Nilai Sign.	Status Sign.	Status Hipotesis Ho
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,287	0,186	Tidak Signifikan	Diterima
<i>Empathy</i> (X ₅)	0,841	0,005	Signifikan	Ditolak

Hipotesis 1 menyatakan bahwa variabel artinya *tangible* (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Semakin tinggi nilai *tangible*, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam pelayanan kapal Mentawai Fast. Artinya bahwa apabila fasilitas yang disediakan memiliki kualitas yang baik seperti kenyamanan maupun kebersihan fasilitas serta penampilan petugas kapal maka akan menambah rasa kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai kualitas adalah faktor yang penting dalam menggunakan kapal Mentawai Fast.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa variabel *reliability* (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Semakin tinggi nilai *reliability*, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam pelayanan kapal Mentawai Fast. Ini berarti kesesuaian

jadwal keberangkatan kapal yang ditetapkan serta kemudahan dalam mendapatkan tiket kapal memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan transportasi kapal Mentawai Fast tersebut.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa variabel *responsiveness* (X₃) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berarti apabila nilai *responsiveness* dinaikkan, maka tidak terjadi peningkatan terhadap kepuasan pengguna kapal Mentawai Fast. Begitu pula sebaliknya apabila nilai *responsiveness* diturunkan, maka terjadi penurunan terhadap kepuasan pengguna kapal Mentawai Fast. Hal ini menunjukkan konsumen belum beranggapan bahwa nilai variabel *responsiveness* yang berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas memiliki fungsi yang tinggi, sehingga tidak menambah rasa kepuasan konsumen.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa variabel *assurance* (X₄) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Apabila nilai *assurance* dinaikkan, maka tidak terjadi peningkatan terhadap kepuasan pengguna kapal Mentawai Fast. Begitu pula sebaliknya apabila nilai *assurance* diturunkan, maka terjadi penurunan terhadap kepuasan pengguna kapal Mentawai Fast. Artinya bahwa nilai variabel *assurance* yang berkaitan dengan kemampuan petugas dan kesopanan serta keramahan petugas tidak memiliki fungsi penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Hipotesis 5 menyatakan bahwa variabel *empathy* (X₅) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Semakin tinggi nilai *empathy* maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dalam pelayanan kapal Mentawai Fast. Hasil ini menunjukkan bahwa *empathy* dari penyedia jasa pelayanan yang berkaitan dengan pemahaman kebutuhan konsumen secara spesifik, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan bagasi penumpang serta harga yang ditawarkan dapat dijangkau konsumen akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan konsumen.

4.4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, adapun kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen produk dengan nilai t_{hitung} 3,092. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak disimpulkan bahwa *tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga apabila fasilitas yang disediakan memiliki kualitas yang baik seperti kenyamanan maupun kebersihan fasilitas serta penampilan petugas

- kapal maka akan menambah rasa kepuasan konsumen.
2. Variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen produk dengan nilai $t_{hitung} 3,433$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak disimpulkan variabel *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga variabel *reliability* berupa kesesuaian jadwal keberangkatan kapal yang ditetapkan serta kemudahan dalam mendapatkan tiket kapal memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan transportasi kapal Mentawai Fast.
 3. Variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dimana nilai $t_{hitung} 1,719$. Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima disimpulkan bahwa *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa konsumen belum beranggapan bahwa nilai *responsiveness* yang berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas memiliki fungsi yang tinggi, sehingga tidak menambah rasa kepuasan konsumen.
 4. Variabel *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana nilai t_{hitung} sebesar 1,331. Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima disimpulkan bahwa *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa nilai *assurance* yang berkaitan dengan kemampuan petugas dan kesopanan serta keramahan petugas tidak memiliki fungsi penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
 5. Variabel *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen produk dengan nilai $t_{hitung} 2,900$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak disimpulkan variabel *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga *empathy* dari penyedia jasa pelayanan yang berkaitan dengan pemahaman kebutuhan konsumen secara spesifik, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan bagasi penumpang serta harga yang ditawarkan dapat dijangkau konsumen akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

1. Agustin, R. R. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo*).
2. Ali, A. et. al. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Galangan Kapal (studi kasus oada PT..Janata Marina Indah Semarang). *Journal of Management*, 2(2), 8. Retrieved from <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/M>
3. Ardyana, M. A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Studi Pada Jasa Pemanduan Kapal) [The Effect Of Ship Service Quality Toward The Satisfaction of Tanjung Perak Customers]*. 1–17.
4. Bulkihah, S et al. (2015). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Cepat MV mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai
5. Firmani, T. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
6. Francisco, A. R. L. (2013). Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Kartu Pelanggan MCC. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
7. Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(2), 106. <https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>.
8. Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, 1–149. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>
9. Haslinda, & Muhammad, J. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 11(1), 10.
10. Inten Surya Utami, I., & Jatra, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
11. Jusna, & Nempung, T. (2016). Peranan Transportasi Laut Dalam Menunjang Arus Barang Dan Orang Di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna. *Jurnal Ekonomi Uho*, 1(1), 189–200. Retrieved from <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JE/article/view/489>.

- w/984
12. Malisan, J. (2017). *Jurnal Penelitian Transportasi Laut Service Level Analysis of Terminal Passenger on. 19*, 76–87.
 13. Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 78.
 14. Nugroho, W. (2009). Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Malam Cepat Sedia Mulya, 45(1), 1–19. <https://doi.org/10.7202/1016404>.
 15. Paisal & Afrizawati (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 77–87. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i2.5695>.
 16. Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>.
 17. Prasetyo, A. (2011). Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*, 1(4).
 18. Primaningtyas, M. (2012). Jurnal sains pemasaran indonesia. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XI(3), 283–300.
 19. Putro, S., Semuel, H., & Brahmana, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>.
 20. Rahman, A., & Supomo, H. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), G297--G302.
 21. Rukmi, H. S. *et al.* (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh. 115–124.
 22. Saribanon, E. *et al.* (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas the Satisfaction of Transportation'S Customers To Enhance Loyalty. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 03(03), 317–326.
 23. Suminar, L. H. (2010). *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi trans jogja*.
 24. Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>.
 25. Triyono. (2018). Teknik Sampling Dalam Penelitian Sosial. *Lokakarya Penelitian Sosial Fakultas Adab IAIN Suka Yogyakarta*, XI(March), 2–9. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19674.24003>.
 26. Wardani, T. U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*.
 27. Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>.
 28. Yuliarmi, N. N & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar