

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG JASA PELAYARAN PADA PT PELAYARAN NASIONAL  
INDONESIA (PELNI) CABANG ENDE  
(Studi Pada Penumpang KM Wilis)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**YOLANDA NARU**  
**NIM: 2020410307**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

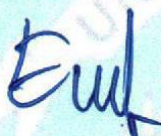
**Nama : YOLANDA NARU**  
**Nim : 2020410307**  
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG JASA PELAYARAN PADA PT  
PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG  
ENDE (Studi Pada Penumpang KM Wilis)**

**Ende, 22 Januari 2025**

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Flores**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

  
**Lambertus Langga, SE., M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Januari 2025

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.**  
**NIDN. 0826097401**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

### Dewan Penguji:

1. **Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.**  
**NIDN. 0826097401**
2. **Santy Permata Sari, S.AB.,MM**  
**NIDN. 0829069001**
3. **Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si**  
**NIDN: 0829069001**
4. **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**
5. **Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran Pada Pt Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Ende (Studi Pada Penumpang KM Wilis)”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 22 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 22 Januari 2025  
Yang Memberi Pernyataan



**Yolanda Naru**  
**Nim: 2020410307**

## **MOTTO**

**“PROSES ADALAH KUNCI UNTUK MENCAPAI TUJUAN  
KARENA SETIAP LANGKAH YANG DIAMBIL MEMBENTUK  
KESUKSESAN DI MASA DEPAN”**

**(Yolanda Naru)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karyaku dengan tulis kupersembahkan:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti dalam menjalani proses pendidikan.
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “Alm Bapak Nikolaus Kede Naru dan Mama Genoveva Niat” terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai serjana, terima kasih untuk semua hal yang telah diberikan. Kebahagiaan dan rasa bangga bapak dan mama menjadi tujuan utama dalam hidupku.
3. Yang tersayang Kakak Fabianus Jawa, Kakak Ferdinandus Upi, Kakak Lidya Jenia, Adik Maria Angelina Pea Kede serta Keponakan Oktaviana Fransheska Be’o dan Yohanes Ellzaro Kede terima kasih telah telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Bapa Mama Kos Erika dan adik kos Marista Luna dan teman-teman seperjuangan program studi manajemen angkatan 2020.
5. Terimakasih untuk Firmondinus Premanius Segho yang selalu mensupport dan membantu penulis dalam segala hal
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran Pada PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende (Studi Pada Penumpang KM Wilis).**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor dan parah Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua Staf Dosen dan seluruh karyawan yang telah melancarkan urusan penulis.
4. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM dan Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya.
5. Bapak Dr.Rafael Octovianus Byre, SE.,M.Sc, Ibu Santy Permata Sari,S.AB.,MM dan Bapak Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si selaku tim dosen penguji.
6. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Ende, terimakasih sudah mengijinkan dan menyediakan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tuaku, keluarga dan semua saudara-saudari yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah memberikan semangat dan doa, terimakasih atas campur tangan kalian semua sehingga bisa membawa saya sampai titik ini.
8. Terimakasih atas solidaritas, arti hidup dan kekeluargaan selama ini, segenap teman-teman manajemen angkatan 2020 yang banyak sekali memberikan kenangan, pelajaran, pengalaman hidup, keakraban, kasih sayang dan keceriaan setiap hari.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta inspirasi bagi penulis, suatu kebahagiaan yang telah dipertemukan dan di perkenalkan dengan kalian semua, terimakasih banyak.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala dan nikmat atas bantuan yang selama ini diberikan kepada peneliti. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan keritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Februari 2025

Penulis

## ABSTRAK

**Yolanda Naru. 2025 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran Pada PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Ende (Studi Pada Penumpang KM Wilis). Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Flores.**  
**Pembimbing I Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**Pembimbing II Lambertus Langga, SE.,M.Sc.**

---

Tujuan penelitian ini : (1). Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan penumpang (2) Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan penumpang (3) Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap kepuasan penumpang (4) Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap kepuasan penumpang (5) Untuk mengetahui pengaruh Bukti fisik terhadap kepuasan penumpang penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa pelayaran KM Wilis yang berjumlah 59 orang. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan dengan cara: wawancara, Kuesioner, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil uji statistik uji regresi variabel kehandalan, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,471 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,471 > 2,004$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , Hasil uji statistik variabel Daya Tanggap, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,214 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,214 > 2,004$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , Hasil uji statistik uji regresi variabel Jaminan, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,016 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,016 > 2,004$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , Hasil uji statistik uji regresi variabel empati, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,174 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,174 > 2,004$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , Hasil uji statistik uji regresi variabel bukti fisik, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,209 dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,209 > 2,004$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik**

## ABSTRACT

**Yolanda Naru. 2025 The Influence of Service Quality on Passenger Satisfaction of Shipping Services at PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Ende Branch (Study on KM Wilis Passengers). Thesis. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. University of Flores.**

**Supervisor I Maria Endang Jamu, SE.,MM**

**Supervisor II Lambertus Langga, SE.,M.Sc.**

---

The purpose of this study: (1). To determine the effect of reliability on passenger satisfaction (2) To determine the effect of responsiveness on passenger satisfaction (3) To determine the effect of Assurance on passenger satisfaction (4) To determine the effect of Empathy on passenger satisfaction (5) To determine the effect of Physical Evidence on passenger satisfaction This study uses a quantitative approach. The sample in this study were all passengers who used the KM Wilis shipping service, totaling 59 people. Data collection techniques were carried out by means of: interviews, questionnaires, and documentation.

The results of this study show that: (1) The results of the statistical test of the reliability variable regression test, the t-value is 6.471 with t-count > t-table ( $6.471 > 2.004$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ , The results of the statistical test of the Responsiveness variable, the t-value is 4.214 with t-count > t-table ( $4.214 > 2.004$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ , The results of the statistical test of the Assurance variable regression test, the t-value is 6.016 with t-count > t-table ( $6.016 > 2.004$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ . significant  $0.000 < 0.05$ , The results of the statistical test of the empathy variable regression test, the t-count value is 9.174 with t-count > t-table ( $9.174 > 2.004$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ , The results of the statistical test of the physical evidence variable regression test, the t-count value is 5.209 with t-count > t-table ( $5.209 > 2.004$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Tangibles***

## DAFTAR ISI

### Halaman

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                      | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                 | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....               | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>       | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                   | 8           |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran .....           | 8           |
| 2.1.2. Pemasaran Jasa .....                | 8           |
| 2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan ..... | 9           |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.1. Keandalan (Reliability) .....                              | 10        |
| 2.1.3.2. Daya Tanggap (Responsiveness).....                         | 11        |
| 2.1.3.3. Jaminan (Assurance).....                                   | 12        |
| 2.1.3.4. Empati (Empaty) .....                                      | 13        |
| 2.1.3.5. Bukti Fisik (Tangibles).....                               | 14        |
| 2.1.3.6. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....                         | 15        |
| 2.1.4. Kepuasan Penumpang .....                                     | 15        |
| 2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Penumpang.....                         | 15        |
| 2.1.4.2. Indikator Kepuasan Penumpang .....                         | 16        |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....                                      | 17        |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis .....                                   | 19        |
| 2.3.1. Pengaruh Antara Keandalan Dengan Kepuasan Penumpang.....     | 20        |
| 2.3.2. Pengaruh Antara Daya Tanggap Dengan Kepuasan Penumpang ..... | 20        |
| 2.3.3. Pengaruh Antara Jaminan Dengan Kepuasan Penumpang.....       | 21        |
| 2.3.4. Pengaruh Antara Empati Dengan Kepuasan Penumpang .....       | 21        |
| 2.3.5. Pengaruh Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Penumpang.....   | 22        |
| 2.4. Kerangka Berpikir.....                                         | 22        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                              | <b>24</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                                          | 24        |
| 3.2. Lokasi Penelitian.....                                         | 24        |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                                      | 25        |
| 3.3.1. Populasi.....                                                | 25        |
| 3.3.2. Sampel.....                                                  | 25        |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 26        |
| 3.5. Instrumen Penelitian .....                                     | 27        |
| 3.6. Sumber Data.....                                               | 27        |
| 3.7. Defenisi Operasional Variabel .....                            | 28        |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....                                     | 30        |
| 3.8.1. Uji Instumen Penelitian.....                                 | 30        |
| 3.8.2. Uji Asumsi Klasik .....                                      | 31        |
| 3.9. Uji Hipotesis .....                                            | 32        |
| 3.9.1. Regresi Linier Berganda .....                                | 32        |
| 3.9.2. Koefisien Determinasi (R2) .....                             | 33        |
| 3.9.3. Uji t (Parsial) .....                                        | 33        |
| 3.9.4. Uji Secara Simultan .....                                    | 34        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN .....</b>                | <b>35</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                           | 35        |
| 4.1.1. Sejarah Berdirinya PT Pelayanan Nasional Indonesia (PELNI)   |           |
| Cabang Ende.....                                                    | 35        |
| 4.1.2. Visi dan Misi PT Pelayanan Nasional Indonesia (PELNI) Cabang |           |
| Ende.....                                                           | 36        |
| 4.1.3. Struktur Organisasi PT. Pelayanan Nasional Indonesia (PELNI) |           |
| Cabang Ende.....                                                    | 37        |
| 4.1.4. Deskripsi Data Responden.....                                | 40        |
| 4.2. Teknik Analisis Data .....                                     | 45        |
| 4.2.1. Uji Intrument Penelitian.....                                | 45        |

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....                                                               | 50        |
| 4.3. Uji Hipotesis.....                                                                     | 53        |
| 4.3.1. Hipotesis Pertama.....                                                               | 53        |
| 4.3.2. Hipotesis Kedua.....                                                                 | 55        |
| 4.3.3. Hipotesis Ketiga .....                                                               | 57        |
| 4.3.4. Hipotesis Keempat.....                                                               | 59        |
| 4.3.5. Hipotesis Kelima .....                                                               | 61        |
| 4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data.....                                                    | 62        |
| 4.4.1. Pengaruh Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan<br>Penumpang KM Wilis .....      | 62        |
| 4.4.2. Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan<br>Penumpang KM Wilis ..... | 64        |
| 4.4.3. Pengaruh Jaminan (Assurance) terhadap kepuasan penumpang<br>KM Wilis .....           | 66        |
| 4.4.4. Pengaruh Empati (Empaty) Terhadap Kepuasan Penumpang KM<br>Wilis.....                | 67        |
| 4.4.5. Pengaruh Bukti fisik (Tangibless) terhadap kepuasan penumpang<br>KM Wilis .....      | 69        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                  | <b>71</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                        | 71        |
| 5.2 Saran-Saran .....                                                                       | 72        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRA**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                            | <b>Halaman</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                                                                                                            | 17             |
| Tabel 3.1. Skala likert.....                                                                                                                               | 27             |
| Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel.....                                                                                                               | 28             |
| Tabel 4.1 Perincian Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner .....                                                                                            | 40             |
| Tabel 4.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin .....                                                                                                   | 41             |
| Table 4.3 Data responden berdasarkan usia .....                                                                                                            | 42             |
| Table 4.4 Data responden berdasarkan pekerjaan .....                                                                                                       | 43             |
| Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Berapakali Menggunakan KM Wilis.....                                                                                  | 44             |
| Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas .....                                                                                                                        | 45             |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabiitas .....                                                                                                                      | 47             |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....                                                                                                                       | 50             |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas.....                                                                                                                        | 51             |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Spearman's rho.....                                                                                        | 52             |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kehandalan (X1) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....       | 54             |
| Tabel 4.12 Hasil koefisien Determinan Pengaruh Kehandalan (X1) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....   | 55             |
| Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Daya Tanggap (X2) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....     | 56             |
| Tabel 4.14 Hasil koefisien Determinan Pengaruh Daya Tanggap (X2)<br>Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada<br>penumpang KM Wilis (Y)..... | 57             |
| Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Jaminan (X3) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....          | 58             |

|                                                                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.16 Hasil koefisien Determinan Pengaruh Jaminan (X3) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....    | 58 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Empaty(X4) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....          | 59 |
| Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Empaty (X4) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....     | 60 |
| Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Bukti Fisik (X5) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y).....    | 61 |
| Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Bukti Fisik(X5) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang Jasa Pelayaran PT Peln pada penumpang KM<br>Wilis (Y)..... | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1. Kerangka Pemikiran.....                                      | 23             |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....                                     | 37             |
| Diagram 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....                   | 41             |
| Diagram 4.2 Responden berdasarkan usia .....                            | 42             |
| Diagram 4.3 Responden Berdasarkan Berapakali Menggunakan KM Wilis ..... | 43             |