

ABSTRAKSI

EKO SETIAWAN. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang dalam Menggunakan Jasa PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah. (Dibimbing oleh DR. HERU TRI SUTIONO, M.Si dan DRA. SRI BUDIWATI W.S, M.Si).

Minat masyarakat Indonesia yang ingin berpergian dengan kapal PT ASDP dari tahun ketahun tidak mengalami perubahan. Pelayanan pembelian tiket yang belum menggunakan sistem online dan fasilitas kapal yang belum memuaskan bagi para penumpang memberikan citra buruk kepada penumpang. Ditambah lagi dengan adanya kapal-kapal pesaing membuat segmentasi pasar menjadi berkurang. Dengan adanya masalah tersebut, dan untuk menghadapi persaingan maka perlu dirumuskan strategi pengembangan usaha yang tepat untuk PT ASDP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap loyalitas penumpang secara bersama-sama, parsial serta dimensi yang dominan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah.

Penelitian ini dilakukan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah. Pengambilan data dilakukan mulai bulan April hingga Agustus 2012. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif yang meliputi analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien beta.

Hasil analisis uji F diketahui bahwa variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik, secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan jasa PT ASDP. Hasil analisis uji t diketahui bahwa variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik, secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan jasa PT ASDP. Koefisien beta untuk variabel jaminan diperoleh koefisien beta positif terbesar yaitu sebesar 0,297. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh positif yang paling dominan terhadap loyalitas penumpang dalam menggunakan jasa PT ASDP. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) 56,2% ada keterkaitan antara variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap loyalitas penumpang kapal PT ASDP. Sisanya 43,8% adalah variabel lain di luar variabel yang diteliti yang mempengaruhi loyalitas penumpang kapal ferry. Melihat hasil yang diperoleh disarankan agar perusahaan lebih meningkatkan keandalan pelayanan yang meliputi pelayanan yang sesuai dengan standar, teliti, dan sama bagi seluruh penumpang kapal.

Kata kunci: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik, loyalitas penumpang.