

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Reguler terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelabuhan Bakauheni

Riska Fitriani¹, Erlandra Fashandika Eka Putra²,
Haura Nailah³, Ma'ruf⁴, Rafael Permana⁵

Email: riskafitriani24@upi.edu¹, erlandrap23@upi.edu², hauranailah@upi.edu³,
maruf.lk@upi.edu⁴, rafael1604@upi.edu⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Pendidikan Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the effect of regular ship services on customer satisfaction at Bakauheni Port. Using a quantitative descriptive approach, data was collected through observations, interviews, and also literature study surveys and distributing questionnaires to regular ship passengers in the first quarter of 2024. The population for this study is passengers who use regular ship services at Bakauheni Port. The research was conducted by using a questionnaire and distributed to 97 respondents using random sampling. The research method applied is quantitative analysis with multiple regression. The findings of the study indicate that there are dimensions of quality in service that have a significant influence on customer satisfaction. The validity, reliability, and normality tests resulted in normal data distribution. Multiple linear regression analysis results in $Y = 0.876 + 0.169X1 + 0.010X2 + 0.365X3 + 0.210X4 + 0.157X5 + e$. From the analysis results it can be seen that the Responsiveness variable (X3) of 0.365 has the greatest influence on customer satisfaction, followed by the Assurance variable (X4) of 0.210, the Tangibles variable (X1) of 0.169, the Empathy variable (X5) of 0.157, and the Reliability variable (X2) of 0.010. In the calculation of hypothesis testing, the variables that have a positive effect are the Responsiveness variable with a sig result of 0.001, and Assurance with a sig result of 0.037.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression, Responsiveness, Assurance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh pada pelayanan kapal reguler pada kepuasan pelanggan di Pelabuhan Bakauheni. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui pengamatan observasi, wawancara, dan juga survei studi literatur dan penyebaran kuesioner kepada penumpang kapal reguler kuartal satu tahun 2024. Populasi untuk penelitian ini yaitu penumpang pengguna jasa kapal reguler pada Pelabuhan Bakauheni. Penelitian dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner dan disebar ke 97 responden dengan menggunakan random sampling. Pada metode penelitian yang diterapkan yaitu analisis kuantitatif dengan regresi berganda. Temuan dari penelitian menunjukkan adanya dimensi kualitas pada pelayanan yang mempunyai pengaruh secara signifikan untuk kepuasan pelanggan. Pada uji validitas, reliabilitas, dan normalitas menghasilkan distribusi data terbukti normal. Analisis regresi linear berganda menghasilkan $Y = 0.876 + 0.169X1 + 0.010X2 + 0.365X3 + 0.210X4 + 0.157X5 + e$. Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa variabel *Responsiveness* (X3) sebesar 0.365 memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen, diikuti oleh variabel *Assurance* (X4) sebesar 0.210, variabel *Tangibles* (X1) sebesar 0.169, variabel *Empathy* (X5) sebesar 0.157, dan variabel *Reliability* (X2)

sebesar 0.010. Dalam perhitungan uji hipotesis variabel yang berpengaruh positif adalah variabel *Responsiveness* dengan hasil sig 0,001, dan *Assurance* dengan hasil sig 0,037.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linear Berganda, Daya Tanggap, Jaminan

PENDAHULUAN

Pertumbuhan peluang bisnis di sektor transportasi laut mengalami peningkatan yang signifikan hal ini berdasarkan bahwa Indonesia adalah sebuah negara kepulauan. Keadaan ini memerlukan jaringan transportasi laut yang kuat untuk menghubungkan antara pulau-pulau tersebut. Selama periode Januari–Desember 2023, tercatat peningkatan jumlah penumpang menjadi 19,9 juta orang, menandakan kenaikan sebesar 11,69% dari tahun sebelumnya. Selain itu, volume barang yang diangkut juga meningkat sebesar 9,47% menjadi 351,0 juta ton (Badan Pusat Statistik, 2024). Pelabuhan Bakauheni menjadi salah satu gerbang utama antara Pulau Sumatera dan Pulau Jawa, memainkan peran krusial dalam menghubungkan kedua pulau ini. Kualitas pelayanan di pelabuhan menjadi faktor penentu utama dalam memastikan kepuasan pelanggan. Industri di bidang manapun termasuk sektor transportasi laut perlu memperhatikan kualitas layanan yang disediakan sangat penting karena akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap transportasi atau jasa yang mereka gunakan dan terima.

Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta menjamin keterpenuhan harapan mereka dengan tepat waktu (Arianto, 2018). Dengan adanya hubungan kuat antara penyedia jasa dan pelanggan, perusahaan dapat memahami akan kebutuhan pelanggan dan berupaya memenuhinya serta mengurangi kesalahan yang dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan. Ada lima aspek yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu aspek fisik yang dapat dilihat (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), responsifitas (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) (Tjiptono 2013:30). Ketika penumpang merasa nyaman serta merasa senang dengan layanan yang diterima, mereka akan cenderung menggunakan jasa kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni secara berulang. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak negatif pada reputasi pelabuhan dan mengurangi jumlah penumpang.

Pelabuhan Bakauheni dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah perusahaan BUMN yang fokus pada transportasi laut dan manajemen pelabuhan untuk penumpang dan kendaraan, serta barang di Indonesia. Orang-orang yang menggunakan fasilitas kapal feri di pelabuhan Bakauheni sering memiliki preferensi antara kelas layanan yang ada, seperti kapal reguler dan kapal eksekutif. Berdasarkan hasil observasi dan data yang didapatkan penulis saat penelitian ini, jumlah penumpang yang menggunakan jasa kapal reguler lebih tinggi dari kapal eksekutif pada kuartal pertama tahun 2024, hal ini akan berdampak secara signifikan pada kepuasan pengguna layanan kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni dari segi kualitas layanan.

Penelitian empiris dan teoritis sebelumnya telah menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan di sektor transportasi, khususnya di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III. Fadillah (2021) dalam "Analisis Pengaruh Fasilitas dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima," menemukan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa aspek fasilitas dan pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Sebelumnya, Kusuma et al. (2015) dalam penelitian mereka "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya," mengidentifikasi bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Melalui analisis validitas, reliabilitas, dan regresi linear berganda, ditemukan bahwa setiap dimensi tersebut memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi masih diperlukan untuk meningkatkan layanan di sektor ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana layanan yang diberikan oleh kapal reguler mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Pelabuhan Bakauheni. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga untuk pihak terkait dalam upaya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di pelabuhan tersebut. Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat ditentukan melalui beberapa dimensi. Pertama, dimensi bukti langsung (*Tangibles*) mencakup bukti langsung yang dimana dapat dilihat penumpang yang menggunakan jasa kapal reguler, seperti fasilitas, alat keselamatan, dan informasi yang jelas. Kedua, dimensi keandalan (*Reliability*) meliputi ketepatan waktu bongkar muat kendaraan dan penumpang, serta kedisiplinan petugas dalam menghadapi situasi darurat. Ketiga, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) melibatkan bagaimana petugas menangani keluhan penumpang. Keempat, dimensi jaminan (*Assurance*) mencakup keamanan yang diberikan oleh petugas selama menggunakan jasa kapal reguler. Kelima, dimensi empati (*Empathy*) menunjukkan sejauh mana pelayanan memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang berlandaskan pada filsafat positivisme dalam mengkaji sampel dan populasi penelitian. (Sugiyono 2016 :7). Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh pengguna layanan kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni Lampung, sementara data sekunder didapatkan dari literatur seperti skripsi, jurnal, dan artikel internet yang relevan dengan topik penelitian.

Instrumen penelitian ini dirancang untuk mengukur fenomena sosial dan alam yang diamati, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2009: 102), dengan menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, studi literatur, dan pengisian kuesioner. Penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) yang terbagi menjadi lima sub-variabel: *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, digunakan skala Likert dengan empat tingkat penilaian: 4 untuk "Sangat Setuju", 3 untuk

"Setuju", 2 untuk "Kurang Setuju", dan 1 untuk "Tidak Setuju". Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk secara kuantitatif mengevaluasi bagaimana masing-masing dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis untuk menemukan hubungan signifikan antara variabel-variabel tersebut.

Penelitian ini mengambil populasi dari para pengguna layanan kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni, yang rata-rata berjumlah 2.761 penumpang per hari pada kuartal pertama tahun 2024. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi tersebut, digunakan metode Simple Random Sampling, yang memastikan bahwa setiap penumpang memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Dengan tujuan menjaga tingkat ketelitian yang tinggi, rumus Slovin diterapkan untuk menghitung ukuran sampel yang optimal, berdasarkan populasi target sebesar 2.761 penumpang dan tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 1% (Riduwan, 2012: 65). Pendekatan ini memastikan bahwa sampel yang diambil cukup besar dan acak, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap seluruh populasi pengguna layanan kapal di Pelabuhan Bakauheni.

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

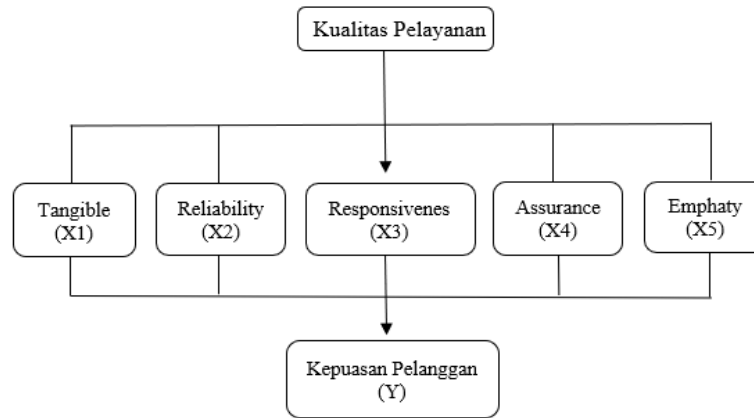
N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Dengan demikian, terlihat bahwa Jumlah responden yang dipilih untuk penelitian ini adalah berdasarkan jumlah pengguna layanan kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni yang dijadikan sampel adalah 97 orang. Jumlah tersebut dianggap cukup untuk mewakili populasi yang ada. Teknik pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, dan Uji Regresi Linier Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Mujiman (2011), kerangka pikir adalah konsep menggambarkan hubungan pada variabel terikat dan variabel bebas untuk menghasilkan jawaban sementara. Pada penelitian ini, kerangka pikir yang digunakan ialah variabel kualitas pelayanan (X) yang memiliki sub variabel kualitas pelayanan (X) yang memiliki 5 sub variabel yaitu *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan variable kepuasan pelanggan (Y).



Gambar 1. Kerangka Pikir

Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden Penelitian

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	45	46.4%
Perempuan	52	53.6%
Total	97	100%

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan Data Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa hasil responden yang didapatkan terhadap jenis kelamin Perempuan sebanyak 52 orang atau menghasilkan 53,6 % dari keseluruhan responden namun pada jenis kelamin Laki - Laki sebanyak 45 orang menghasilkan 46,4 % dari seluruh data responden penelitian ini.

Karakteristik Usia Responden Penelitian

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden Penelitian

Usia	Jumlah	Presentase
<32 Tahun	65	67.0%
>32 Tahun	32	33.0%
Total	97	100.0%

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan hasil data tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki usia < 32 tahun dengan sebanyak 65 orang atau sekitar 67% dari seluruh responden sedangkan responden yang memiliki usia > 32 tahun sebanyak 32 orang atau sekitar 33 % orang dari seluruh data responden penelitian ini.

Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai keabsahan kuesioner. Untuk menguji validitas kuesioner, digunakan nilai skor dari setiap pertanyaan dalam kuesioner sebagai alat ukur.

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Tangibles (X1)	X1.1	0.428	0.202	Valid
	X1.2	0.422	0.202	Valid
	X1.3	0.490	0.202	Valid
	X1.4	0.394	0.202	Valid
Reliability (X2)	X2.1	0.474	0.202	Valid
	X2.2	0.462	0.202	Valid
	X2.3	0.423	0.202	Valid
	X2.4	0.472	0.202	Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0.528	0.202	Valid
	X3.2	0.449	0.202	Valid
	X3.3	0.568	0.202	Valid
	X3.4	0.539	0.202	Valid
Assurance (X4)	X4.1	0.494	0.202	Valid
	X4.2	0.476	0.202	Valid
	X4.3	0.561	0.202	Valid
	X4.4	0.479	0.202	Valid
Emphaty (X5)	X5.1	0.466	0.202	Valid
	X5.2	0.520	0.202	Valid
	X5.3	0.356	0.202	Valid
	X5.4	0.526	0.202	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0.444	0.202	Valid
	Y.2	0.481	0.202	Valid
	Y.3	0.488	0.202	Valid
	Y.4	0.454	0.202	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

Sebuah variabel dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel didapatkan dari rumus $N - 2$, dengan N adalah jumlah sample yaitu sebesar 97, jadi $97 - 2 = 95$ sehingga r tabel = 0.202 dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% (0.005).

Berdasarkan tabel uji validitas, dapat disimpulkan bahwa 24 variabel diatas adalah valid, oleh karena itu data dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini berfungsi untuk menilai konsistensi atau stabilitas hasil pengukuran instrumen saat digunakan kembali untuk mengukur objek atau responden.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	6

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Tangibles (X1)	0.852	Reliabel
Reliability (X2)	0.844	Reliabel
Responsiveness (X3)	0.831	Reliabel
Assurance (X4)	0.836	Reliabel
Emphaty (X5)	0.880	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.840	Reliabel

Sumber : Data Primer (diolah)

Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal dari masing-masing variabel yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,871, yang secara signifikan melebihi ambang batas reliabilitas yang ditetapkan. Dengan nilai yang tinggi ini, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga data yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut dalam tahap penelitian berikutnya.

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, diadakan Uji Normalitas untuk menentukan apakah data variabel sudah berdistribusi normal atau tidak dengan melihat nilai residual. Metode Kolmogorov-Smirnov dipilih untuk Uji Normalitas karena jumlah responden untuk penelitian ini melebihi 50 orang.

Tabel 5. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual	
N		97	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.03529980	
Most Extreme Differences	Absolute	.077	
	Positive	.053	
	Negative	-.077	
Test Statistic		.077	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.185	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.162	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.153
		Upper Bound	.171

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan uji tabel diatas disimpulkan yaitu nilai residual dalam penelitian berdistribusi secara normal. Pengujian dengan Kolmogorov-Smirnov one sample menunjukkan nilai signifikansi (Asymp. Sig.) sebesar 0,185, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, disimpulkan variable X dan variabel Y tidak terdapat gangguan sehingga distribusi nilai residual adalah normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini melibatkan evaluasi model dan pengujian hipotesis untuk menilai seberapa jauh hasil uji statistik dapat memperkuat penerimaan hipotesis yang diajukan. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengevaluasi dampak variabel kualitas pelayanan (X), yang terdiri dari sub-variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5), terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil analisis regresi linear berganda disajikan dalam tabel, yang memberikan gambaran tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut dan seberapa signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memungkinkan untuk menarik kesimpulan yang kuat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di konteks pelayanan kapal di Pelabuhan Bakauheni.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.876	1.417		0.618	0.538
Tangibles	0.169	0.107	0.153	1.585	0.116
Reliability	0.010	0.097	0.011	0.106	0.916
Responsiveness	0.365	0.096	0.400	3.785	<.001
Assurance	0.210	0.099	0.219	2.116	0.037
Empathy	0.157	0.112	0.113	1.399	0.165

Constant= 0.876

N= 97

R- Squared (R^2) = 0.545

Durbin Watson = 1.909

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat dibuat hasil persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 0.876 + 0.169X_1 + 0.010X_2 + 0.365X_3 + 0.210X_4 + 0.157X_5 + e$$

Dari hasil perhitungan persamaan regresi linear berganda, terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan yang dianalisis, yaitu Tangibles (0.169), Reliability (0.010), Responsiveness (0.365), Assurance (0.210), dan Empathy (0.157), memberikan pengaruh yang berbeda terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Analisis tersebut menunjukkan bahwa Responsiveness adalah faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh Assurance dan Tangibles. Sementara itu, Reliability dan Empathy memiliki pengaruh yang lebih rendah, meskipun tetap memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil analisis regresi linear berganda memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni, yang dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki pengalaman pengguna di masa mendatang.

1. Analisis menunjukkan bahwa kelima variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dengan konstanta sebesar 0.876.

2. Nilai koefisien regresi X1 (Tangibles) sebesar 0.169 dapat diinterpretasikan bahwa setiap peningkatan bukti langsung (Tangibles) akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0.169 satuan.
3. Koefisien regresi X2 (Reliability) sebesar 0.010 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kehandalan (Reliability) akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0.010 satuan.
4. Nilai koefisien regresi X3 (Responsiveness) sebesar 0.365 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan daya tanggap (Responsiveness) akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0.365 satuan.
5. Koefisien regresi X4 (Assurance) sebesar 0.210 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan jaminan (Assurance) akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0.210 satuan.
6. Nilai koefisien regresi X5 (Empathy) sebesar 0.157 menunjukkan bahwa setiap peningkatan empati (Empathy) akan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0.157 satuan.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengevaluasi pengaruh dari masing-masing variabel yang independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dilakukan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$).

Tabel 7. Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien Beta	Nilai Signifikan	Keterangan
Tangibles	0.169	0.116	Ditolak
Reliability	0.010	0.916	Ditolak
Responsiveness	0.365	0.001	Diterima
Assurance	0.210	0.037	Diterima
Empathy	0.157	0.165	Ditolak

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan tabel hipotesis, disimpulkan bahwa dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan terdapat dua dimensi sangat berpengaruh dan signifikan karena memiliki nilai Sig. < 0.005 yaitu variabel *Reliability* dan *Responsiveness* dengan nilai 0.001 dan 0.037. Maka dari itu, perhitungan hasil uji hipotesis ini dapat dinyatakan berpengaruh positif dan variabel *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy* dinyatakan berpengaruh positif tidak signifikan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan

Tangibles (bukti fisik), menurut Tjiptono (2014), merujuk pada atribut nyata yang mencakup bahan untuk berkomunikasi, perlengkapan alat-alat, penampilan fisik, dan personil dalam suatu layanan. Rosalia dan Purnawati (2018) juga menjelaskan *Tangibles* sebagai cara instansi menunjukkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang andal. Oleh karena itu, bukti fisik adalah representasi konkret dari layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Hipotesis mengenai variabel bentuk fisik (*Tangibles*) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.116, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan jasa menghasilkan pengaruh yang positif namun tidak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi bahwa penumpang merasakan fasilitas pada kapal reguler di pelabuhan bakauheni belum memadai untuk menunjang kepuasan pelanggan. Jika aspek fisik (*Tangibles*) dari layanan ditingkatkan, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Penelitian ini tidak sesuai pada penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Seminari (2017) dimana *Tangibles* akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2014), keandalan (*Reliability*) merujuk pada kesanggupan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Rosalia dan Purnawati (2018) menggambarkan *Reliability* sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan layanan sesuai janji yang telah dibuat, tepat waktu, konsisten, tanpa kesalahan, dan dengan sikap simpatik serta akurat. Supriyanto dan Ernawaty (2010) juga menekankan bahwa *Reliability* mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan dan janji dengan akurasi.

Hipotesis mengenai variabel keandalan (*Reliability*) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.916, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan jasa menghasilkan pengaruh yang positif namun tidak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi bahwa penumpang pengguna jasa kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni merasakan ketidakpuasan oleh layanan yang diberikan, seperti dalam hal ketepatan waktu kapal keberangkatan maupun kedatangan kapal yang masih sering terlambat dari estimasi, menyebabkan penumpang harus menunggu lama. Jika keandalan (*Reliability*) dalam layanan ditingkatkan, hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini tidak sesuai dengan

penelitian Pratiwi & Seminari (2017) menyatakan bahwa variabel Reliability akan berdampak positif untuk kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) mencakup keinginan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan suatu layanan dengan responsif. Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menggambarkan daya tanggap sebagai kebijakan yang menjamin pelayanan yang diberikan tepat dan juga cepat terhadap pelanggan, termasuk penyampaian informasi yang jelas untuk menghindari persepsi negatif terhadap kualitas layanan akibat menunggu.

Hipotesis pada variabel ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.001, yang menunjukkan pengaruh positif juga signifikan untuk kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi bahwa petugas kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni telah memenuhi standar penumpang dengan memberikan sapaan dan respon yang baik saat penumpang membutuhkan bantuan, serta melayani penumpang dengan cekatan. Semakin baik pelayanan ketanggapan (*Responsiveness*) yang diberikan petugas, semakin signifikan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Pratiwi & Seminari (2017) bahwa *Responsiveness* akan menghasilkan pengaruh yang positif untuk kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010), menyatakan jaminan (*Assurance*) adalah ketersediaan penyedia jasa dalam menciptakan kepercayaan pelanggan pada jasa yang disediakan. Menurut Tjiptono (2014), jaminan terdiri dari aspek-aspek seperti kompetensi, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh petugas, serta keamanan, dan kejelasan yang ditawarkan.

Hipotesis pada variabel jaminan (*Assurance*) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.037, yang menunjukkan pengaruh positif juga signifikan untuk kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi bahwa para penumpang merasakan kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni, seperti saat melakukan transaksi pembelian di dalam kapal dilakukan dengan aman, sehingga penumpang dapat bertransaksi tanpa khawatir akan kejahatan, dan perjalanan kapal memberikan rasa aman dan nyaman hingga sampai ke tujuan. Semakin meningkat kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*) yang disediakan oleh petugas, semakin signifikan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian memiliki kesamaan dengan penelitian Pratiwi & Seminari (2017) menyatakan bahwasanya *Assurance* akan mempunyai dampak positif pada kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan

Supriyanto dan Ernawaty (2010), menyatakan empati (*empathy*) adalah memberikan pelayanan individual yang dimana memberikan perhatian lebih dan sesuai dengan keinginan ataupun harapan pelanggan. Seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono (2014),

mengatakan empati mencakup mudahnya untuk membangun interaksi, hubungan yang efisien, pemahaman atas kebutuhan individu pelanggan, perhatian pribadi. Hipotesis mengenai variabel perhatian (*Empathy*) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.165, yang menandakan bahwa meskipun kualitas layanan jasa berdampak positif, dampaknya tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi mengindikasikan bahwa penumpang kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni belum sepenuhnya merasa puas dengan layanan yang diberikan, terutama karena kurangnya perhatian yang diberikan oleh petugas kapal secara berkala selama perjalanan. Sehingga, penumpang harus mencari terlebih dahulu jika mereka membutuhkan bantuan di kapal. Jika aspek perhatian (*Empathy*) dalam pelayanan ditingkatkan, akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini berbeda dengan studi Pratiwi & Seminari (2017) yang menyatakan bahwa empati akan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

KESIMPULAN

Hasil hipotesis pada analisis dari regresi linear menghasilkan bahwa terdapat dua Aspek-aspek kualitas layanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah Responsiveness dan Assurance, dengan tingkat signifikansi di bawah 0,005. Hal ini dapat dikatakan bahwa tanggapan petugas dan jaminan yang diberikan oleh kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni dapat menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil uji hipotesis terhadap tiga variabel lainnya, seperti *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy*, menunjukkan dampak positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pada variabel *Tangibles*, yang mencakup pemenuhan kebutuhan pengguna terhadap fasilitas dan informasi yang jelas melalui media yang tersedia. Variabel *Reliability* menjadi variabel dengan nilai koefisien terendah sehingga memerlukan peningkatan efisiensi dan efektivitas penggunaan waktu guna menghindari keterlambatan kapal reguler serta pelatihan lebih lanjut bagi petugas yang terdapat di kapal reguler Pelabuhan Bakauheni. Selanjutnya, variabel *Empathy* memerlukan peningkatan inisiatif dan sensitivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan, serta sikap peduli yang lebih baik terhadap kebutuhan mereka.

Disarankan agar pihak Pelabuhan Bakauheni dan pengelola kapal reguler melakukan peningkatan pada kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut guna meningkatkan kepuasan pelanggan yang telah ada, serta memberikan dampak positif terhadap pihak-pihak yang telah berinteraksi langsung dengan pelanggan. Hal ini karena peningkatan kualitas layanan akan berpotensi memperkuat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa kapal, yaitu semakin baik pelayanan yang akan disediakan, semakin tinggi pula kemungkinan pelanggan akan tetap menggunakan jasa kapal reguler di Pelabuhan Bakauheni.

DAFTAR PUSTAKA

- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2 (1).
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Iliyas, I., Dahmiri, D., & Nifita, A. T. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus Nikimi Mart Tebo). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(2), 99-110.
- Sihombing, I. L. (2015). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Kelas Eksekutif KMP Jatra I di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Bakauheni* (Doctoral dissertation, Program Studi Psikologi FPSI-UKSW).
- Nurjanah, S. R., Haris, D. M., & Yusuf, M. (2016). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN PT. ASDP (PERSERO) BAKAUHENI PROVINSI LAMPUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Ibad, M. Z., & Pradono, E. (2020). Pemilihan Moda Angkutan Penumpang Kapal Eksekutif dan Kapal Reguler di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni-Merak.
- Irawati, R., & Hati, S. W. (2015). Survei Kepuasan Pelanggan Pelabuhan Penyebrangan Domestik Sekupang. *Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam*.
- Halin, H. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan semen baturaja di palembang pada pt semen baturaja (PERSERO) Tbk. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 79-94.
- Adriano, F. F., & Wardhana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Eco Racing Pada Perusahaan Pt. Bandung Eco Sinergi Teknologi (best). *eProceedings of Management*, 8(6).
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 1(3), 204-217.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.(2016). *Marketing Management Edisi, 15*.

- Pratiwi, P. I., & Seminari, N. K. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Metro Futsal Renon Denpasar (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Prisnandika, L. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA (Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO).