

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal - Madura**

*(The Effect of Service Quality on Service User Satisfaction  
PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) at Kamal Port – Madura)*

**Andana Haris Kristanto<sup>1</sup>, Sapit Hidayat<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim,  
Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah**

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan oleh pengguna jasa di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Kamal. Merupakan penelitian kuantitatif model analisis regresi sederhana, sampel sebanyak 54 responden, menggunakan rumus jumlah populasi yang tidak diketahui. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji hipotesis, uji parsial (uji t), diolah dengan SPSS. Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan  $r_{tabel}$  0,279 diperoleh 20 item pernyataan yang dinyatakan valid dari kualitas pelayanan dan 20 item dari pernyataan yang dinyatakan valid dari kepuasan pelanggan dan semua item pernyataan reliabel. Hasil uji R sebesar 0,004 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 40% sedangkan 60% dipengaruhi variabel lain. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Kamal dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,111 \leq t_{tabel} 2,00785$ .

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa

**Abstract:** This study aims to determine and analyze the effect of service quality on the level of satisfaction by service users at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kamal Port. Is a quantitative research model simple regression analysis, a sample of 54 respondents, using the formula for the number of unknown population. The data collection instrument used a questionnaire (questionnaire). Data analysis used validity test, reliability test, simple linear regression test, hypothesis test, partial test (t test), processed with SPSS. The results of the validity and reliability tests with  $r_{table}$  0.279 obtained 20 statement items that were declared valid from service quality and 20 items from statements that were declared valid from customer satisfaction and all items statement reliability. The R test result is 0.004, meaning that service quality affects customer satisfaction by 40%, while 60% is influenced by other variables. Based on the results of the t test, it can be interpreted that the effect of service quality on service satisfaction at PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kamal Port users with a tcount value of  $1.111 \leq t_{table} 2.00785$ .

**Keywords:** service quality, service user satisfaction

## **Alamat Korespondensi:**

Andana Haris Kristanto, Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jl. Arif Rahman Hakim 150 Surabaya. e-Mail: jurnal.pdp@hangtuah.ac.id

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik

bagi rakyatnya (Kurniawan, 2005:4). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada dasarnya adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam

kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk memperjelas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003, salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan jasa. Pelayanan jasa dapat diartikan sebagai jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satu contoh jenis pelayanan ini ialah pelayanan transportasi laut.

Bagi Indonesia sebagai negara kepulauan, sarana angkutan laut memiliki peran penting untuk menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain. Salah satu sarana angkutan laut yang banyak digunakan

oleh masyarakat adalah Ferry. Ferry merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur laut yang dapat digunakan sebagai angkutan barang dan penumpang. Kapal Ferry tidak hanya mengangkut manusia saja tetapi juga mengangkut kendaraan motor, mobil, truk dan bus. Untuk melayani masyarakat yang membutuhkan sarana angkutan laut maka PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah memiliki beberapa kantor cabang pelayanan yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya di Pelabuhan Kamal (Isa Muhammad, dkk 2019).

Indikator dari pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, empati dan bukti fisik dari karyawan. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan faktor utama untuk mengetahui kelayakan kualitas pelayanan organisasi, terutama untuk pelayanan dibidang transportasi yang merupakan hal pokok bagi kehidupan manusia. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi tercermin dari bagaimana pemberi layanan transportasi memperlakukan penumpang selaku pelanggan utama mereka.

Standar pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di atas kapal penyebrangan, yaitu: Keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, dan kesetaraan. Dengan adanya tujuan penerapan standar pelayanan ini diharapkan mampu menarik minat pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada pengguna

jasa. Dalam pelayanan kepada pelanggan, perusahaan memenuhi komitmen dari segi perhatian, harga, kualitas, waktu dan keamanan yang setara sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, penanganan keluhan pelanggan dilakukan secara profesional melalui mekanisme yang baku dan transparan, memelihara hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan, perusahaan memiliki metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, manajemen memastikan bahwa perusahaan memperlakukan/melayani konsumen secara benar dan jujur sesuai haknya.

Berdasarkan hasil wawancara sementara bahwa “para pelanggan merasa pelayanan yang diberikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya masih kurang baik kepada pelanggan kelas ekonomi. Permasalahan di atas melatarbelakangi perlunya dilakukan penelitian ini dan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal - Madura”.

Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal – Madura ?

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu bentuk perhatian dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), Pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau sebuah kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karna itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Sedangkan menurut Koetler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Menurut Hardiansyah (2011:10) beranggapan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari beberapa pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan pelayanan merupakan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Menurut Sinambela (2008:13) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

### **Tujuan dan Fungsi Pelayanan**

Tujuan pelayanan supaya setiap konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan, Sedangkan fungsi

Pelayanan untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari pelayanan.

### **Jenis Pelayanan**

Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis Pelayanan Administratif. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
2. Jenis Pelayanan Barang. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
3. Jenis Pelayanan Jasa. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti,

produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh: pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

### **Pengertian Jasa**

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti dari mulai pelayanan personal (*Personal Service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Kotler (2007 : 42) mengatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. Rangkuti (2004 : 90) jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Dari berbagai definisi di atas, tampak bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud. Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan

memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

#### **Ciri-ciri jasa**

Produk jasa memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan barang (Produk fisik). Kotler (2007 : 49) menyebutkan ciri-ciri tersebut sebagai berikut.

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Artinya jasa tidak dapat dilihat, dicecap, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli oleh konsumen.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Artinya bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin.
3. *Variability* (bervariasi). Artinya bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama). Artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

#### **Kualitas Jasa atau Pelayanan**

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/ masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau

penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997). Pelayanan pelanggan adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang (Christopher, 1992). Dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif, persoalan kualitas produk menjadi isu sentral bagi setiap perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas akan menjadi senjata untuk memenangkan persaingan, karena dengan memberikan produk berkualitas, kepuasan konsumen akan tercapai. Oleh karena itu perusahaan harus menentukan definisi yang tepat dan pemahaman yang akurat tentang kualitas yang tepat. Menurut American Society for Quality Control (Kotler, 2007 : 50): “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Selanjutnya menurut Duran dalam Lupiyoadi (2001), kualitas dapat diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari (*avoidable*) dan yang tidak dapat dihindari (*unavoidable*). Yang termasuk dalam biaya yang dapat dihindari misalnya biaya akibat kegagalan produk, sementara yang termasuk biaya yang tidak dapat dihindari misalnya biaya kegiatan pengawasan kualitas.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas bersumber dari dua sisi, produsen dan konsumen. Produsen menentukan persyaratan atau spesifikasi kualitas, sedangkan konsumen menentukan kebutuhan dan keinginan.

Pendefinisian akan akurat jika produsen mampu menerjemahkan kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dikutip oleh Lupiyoadi (2001) dapat didefinisikan yaitu: “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”. Sementara menurut Rangkuti (2004:28) bahwa: “Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa. Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ServQual (*Service Quality*) seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry seperti yang dikutip oleh Lopiyoadi (2001) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. ServQual (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

### **Kepuasan Pelanggan**

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas ada dua pelanggan yang harus mendapat perhatian jajaran manajemen yaitu pelanggan internal dan eksternal. Kepuasan pelanggan internal (karyawan) harus diperhatikan lebih dahulu agar mereka mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Perhatian tersebut dapat berupa pemberian insentif ataupun bentuk kompensasi lain yang nantinya akan memperkecil terjadinya “pungutan liar” dalam proses pelayanan (Lukman. 1999). Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan menurut Rangkuti (2004 : 56) yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”.

Dari definisi di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara harapan sebelum memakai produk dengan hasil setelah konsumen atau pelanggan tersebut menggunakan atau merasakan kinerja atau manfaat dari produk tersebut.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan melakukan uji hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal, Madura.

### Operasional Variabel

Penelitian ini menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP di Pelabuhan Kamal, Madura.

- a. Kualitas Pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
  - 1) *Tangibles* (bukti langsung)
  - 2) *Reability* (kehandalan)
  - 3) *Responsiveness* (ketanggapan)
  - 4) *Assurance* (jaminan)
  - 5) *Emphaty* (empati)
- b. Kepuasan Pengguna Jasa dengan indikator sebagai berikut:
  - 1) Pengalaman pelanggan
  - 2) Harapan pelanggan
  - 3) Menyarankan
  - 4) Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan
  - 5) Memuaskan pelanggan

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) khususnya pada Pelabuhan Kamal, Madura.

#### Sampel

Menggunakan metode Convenience Sampling, penentuan sampel berdasarkan kemudahan dan ketersediaan anggota populasi di lokasi riset. Jumlah sampel sebanyak 54 orang.

#### Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yaitu melalui survei dengan cara membagikan angket

atau kuesioner kepada para konsumen. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan dan laporan-laporan penelitian terdahulu.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan pengamatan langsung di lapangan guna mengetahui kondisi sebenarnya PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal, Madura. Wawancara dengan melakukan komunikasi dan tanya jawab langsung antara peneliti dengan pengguna jasa. Kuesioner dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden.

**Tabel 1**  
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Responden

Kategori Jawaban	Skor Pertanyaan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**Tabel 2**  
Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Kualitas Pelayanan (X)	1. Bukti Fisik	1,2,3,4	
	2. Empati	5,6,9	7,8
	3. Keandalan	10,13,14	11,12
	4. ketanggapan	15,16	17,18
	5. kepastian	19, 20	

**Tabel 3**  
Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Pengalaman Pelanggan	1,2	3,4
	2. Harapan Pelanggan	5,6,7,8	9
	3. Menyarankan	10,11,13	12
	4. Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	14,15	16,17
	5. Memuaskan Pelanggan	18,19	20

### Analisis Data

#### Uji validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan hasilnya dapat diperoleh melalui  $r$  hitung yang dibandingkan dengan  $r$  tabel yang dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  (signifikan 10%  $n$ = jumlah sampel). Jika  $r$  tabel <  $r$  hitung maka data dinyatakan valid dan jika  $r$  tabel >  $r$  hitung maka data dinyatakan tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak suatu variabel dilakukan uji nilai Cronbach Alpha dengan batasan 0.60. Jika nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,60$  maka pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel reliabel. Jika nilai Cronbach Alpha  $\leq 0,60$  maka pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tidak reliabel.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) digunakan persamaan analisis regresi linier sederhana, yaitu:  $Y = a + bX + e$ , di mana Y : Kepuasan Pelanggan, a : Nilai konstanta, b: Koefisien regresi X (nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y), X : Kualitas Pelayanan, e = standart error.

### Uji Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian adalah Hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan tidak adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y). Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ) menyatakan adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y).

### Uji Parsial (uji t)

Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa. Apabila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dan

tingkat signifikansi  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di pelabuhan Kamal, Madura dengan karakteristik responden sebagai berikut.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Laki-laki	32	59,25%
2	Perempuan	22	40,75%
	Total	54	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 4 di atas jumlah laki-laki lebih banyak dengan persentase sebesar 59,25% atau 32 orang dari total responden, sedangkan perempuan persentasenya sebesar 40,75% atau 22 orang dari total responden.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (Orang)	Persentase
1	17-24 tahun	11	20,7%
2	25-34 tahun	13	24%
3	35-49 tahun	21	38,8%
4	50-64 tahun	7	12,9%
5	>65 tahun	2	3,6%
	Total	54	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 5 di atas responden berumur 35-49 tahun dengan persentase sebesar 38,8%, responden yang berumur 25-34 tahun dengan persentase sebesar 24%, berumur 17-24 tahun dengan persentase 20,7%, diikuti responden berumur 50-64 tahun terdapat 12,9% dan yang terakhir responden berumur antara  $\geq 65$  tahun dengan persentase sebesar 3,6% dari total responden.

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	9	16,6%
2	Pegawai Negeri	15	27,8%
3	Pegawai Swasta	12	22,3%
4	Buruh	8	14,8%
5	Pedagang	6	11,1%
6	Tidak Bekerja	4	7,4%
	Total	54	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 6 di atas responden yang bekerja sebagai



pegawai negeri dengan persentase sebesar 27,8%, pegawai swasta dengan persentase sebesar 22,3%, pelajar/mahasiswa dengan jumlah persentase sebesar 16,6%, buruh dengan jumlah persentase sebesar 14,8%, pedagang dengan jumlah persentase sebesar 11,1%, dan yang tidak bekerja dengan jumlah persentase sebesar 7,4%.

### Uji Validitas

Hasil perhitungan uji validitas diperoleh data sebagai berikut. Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan butir pertanyaan untuk variabel kualitas

pelayanan dari item 1 sampai dengan item 20 tersebut valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian, karena nilai  $r_{hitung} \geq$  dari  $r_{tabel}$  pada signifikansi 0,05.

Berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan dari item 1 sampai dengan item 20 valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian, karena nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  pada signifikansi 0,05.

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Batas Sig	Keterangan
1	0,695537	0,279	0,000	0,05	Valid
2	0,748172	0,279	0,000	0,05	Valid
3	0,82684	0,279	0,000	0,05	Valid
4	0,846807	0,279	0,000	0,05	Valid
5	0,778763	0,279	0,000	0,05	Valid
6	0,781006	0,279	0,000	0,05	Valid
7	0,765635	0,279	0,000	0,05	Valid
8	0,77693	0,279	0,000	0,05	Valid
9	0,788879	0,279	0,000	0,05	Valid
10	0,789108	0,279	0,000	0,05	Valid
11	0,75093	0,279	0,000	0,05	Valid
12	0,706682	0,279	0,000	0,05	Valid
13	0,728861	0,279	0,000	0,05	Valid
14	0,67894	0,279	0,000	0,05	Valid
15	0,434128	0,279	0,000	0,05	Valid
16	0,524203	0,279	0,000	0,05	Valid
17	0,671304	0,279	0,000	0,05	Valid
18	0,646737	0,279	0,000	0,05	Valid
19	0,787708	0,279	0,000	0,05	Valid
20	0,787708	0,279	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti 2021

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig	Batas Sig	Keterangan
1	0,65803	0,279	0,000	0,05	Valid
2	0,682894	0,279	0,000	0,05	Valid
3	0,816278	0,279	0,000	0,05	Valid
4	0,742663	0,279	0,000	0,05	Valid
5	0,774029	0,279	0,000	0,05	Valid
6	0,736656	0,279	0,000	0,05	Valid
7	0,740836	0,279	0,000	0,05	Valid
8	0,770473	0,279	0,000	0,05	Valid
9	0,764567	0,279	0,000	0,05	Valid
10	0,71332	0,279	0,000	0,05	Valid
11	0,697723	0,279	0,000	0,05	Valid
12	0,781073	0,279	0,000	0,05	Valid
13	0,707592	0,279	0,000	0,05	Valid
14	0,649508	0,279	0,000	0,05	Valid
15	0,591176	0,279	0,000	0,05	Valid
16	0,601703	0,279	0,000	0,05	Valid
17	0,698974	0,279	0,000	0,05	Valid
18	0,66965	0,279	0,000	0,05	Valid
19	0,845446	0,279	0,000	0,05	Valid
20	0,698974	0,279	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti 2021

## Uji Reliabilitas

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

No	Nama Variabel	Cronbach Alpha	Batas Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,907	0,6	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	0,908	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 9 di atas pengujian reliabilitas nilai *Cronbach Alpha* 0,907 untuk variabel kualitas pelayanan dan nilai *Cronbach Alpha* 0,908 untuk variabel kepuasan pelanggan dimana masing-masing variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka, dapat disimpulkan bahwa semua variabel menunjukkan kuatnya reliabilitas.

## Uji Hipotesis

### Uji R<sup>2</sup>

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi

Model	Multiple R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,152	0,023	0,004	9,56603

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 10 di atas menunjukkan nilai *adjusted R square* adalah 0,004 atau 4%, maka kualitas pelayanan dapat menjelaskan 4% variasi variabel kepuasan pelanggan dan sisanya 60% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

## Regresi Linier Sederhana

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier sederhana

	Coefficients	Standard Error	t hitung	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	67,755	11,24	6,026	1,75E-07	45,195	90,315
X	0,153	0,138	1,111	0,271	-0,123	0,431

Sumber : Data Primer Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 11 diketahui model regresi linier sederhana sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$Y = 67,755 + 0,153X + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diketahui bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterangkan bahwa nilai konstan (Y) sebesar 67,755 berarti jika kualitas pelayanan adalah 0, maka kepuasan pelanggan akan tetap sebesar 67,755. Nilai Koefisien X sebesar 0,153 artinya apabila terdapat peningkatan variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1 satuan

sementara variabel independennya tetap, maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,153.

1. Uji t. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik tersebut, maka dapat diketahui bahwa uji t pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,111 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,00785, maka  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  diterima.

## Analisis dan Interpretasi Data

Hasil analisis menggunakan uji t, variabel kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  1,111 lebih kecil dari pada  $t_{tabel}$  2,00785, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin kecil tingkat pelayanan, maka mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (dengan asumsi bahwa semakin kecil tingkat pelayanan pada pelabuhan yang bersangkutan, maka akan semakin buruk kepuasan pelanggan).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin kecil tingkat kualitas pelayanan pada pelabuhan Kamal, maka akan semakin buruk dalam menghasilkan kepuasan pelanggan.

### Saran

Bagi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya selaku pelabuhan Kamal, Madura diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat dengan baik menghasilkan kepuasan pengguna jasa. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian

ini memiliki banyak keterbatasan, banyak faktor internal yang tidak diikutsertakan sebagai variabel bebas penelitian, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya mampu melengkapi keterbatasan yang ada.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Christopher, M. (1992). Logistics and Supply Chain Management. London: Pitman Publishing.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (2002). Concepts and Models. International Journal of Quality & Reliability Management, 11, 43–66. Diakses 15 Juni 2016, dari Universiti Teknologi MARA.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 6(1), 87-107. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>
- Kotler, Philip. (2007). Manajemen Pemasaran (Edisi 12 Jilid 2). (Benyamin Molan, Terjemahan). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Managemen (15th Edition). Pearson Education, Inc.
- Lewis, B. R. (1989). Quality in the Service Sector: A Review. International Journal of Bank Marketing, 7, 4–12.
- Lukman, Sampara. (1999). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi. (2001). Service Quality dalam Pemasaran (Edisi 2 Jilid 4). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Muhammad, I. Lubis H. A., & Chaniago M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 2, 164–181.
- Nasution, S. (2000). Metode Research. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman dkk. (1998). Servqual: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1).
- Rangkuti, Fredy. (2004). Riset Pemasaran (Edisi 5). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sampara, Lukman. (1999). Kualitas Pelayanan Jakarta. Jakarta: Lembaga Administrasi Publik RI.
- Sekaran, Uma. (2006). Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Warella, Y. (1997). Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. (Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu

- Administrasi Negara, Universitas Diponegoro, 1997)Diakses dari [http://eprints.undip.ac.id/261/1/Y.\\_Warella.pdf](http://eprints.undip.ac.id/261/1/Y._Warella.pdf).
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus. New York: McGraw-Hill Inc.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2002). Jakarta: Indonesia.