

ANALISIS KEPUASAN DAN EKSPEKTASI PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN DENGAN PENGEMBANGAN METODE *SERVQUAL* DAN TARIF DI LINTAS BOLOK - HANSISI

Engelberd Leonardo Mailau^{1*}, Yenita²

¹Program Magister Pemasaran Teknologi dan Inovasi, PTDI-STTD Bekasi
Jalan R. Setu No. 89, Cibitung 17520, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Jalan Letjen S. Parman No. 1 Kota Jakbar, DKI Jakarta 114440

*E-mail: engelberd.leonardo@ptdisttd.ac.id

Abstrak

Salah satu jenis transportasi yang di gunakan oleh masyarakat NTT adalah Angkutan Penyeberangan. Hal ini dapat dilihat pada lintas penyeberangan Bolok (Kupang) – Hansisi (Semau) dengan jarak lintasan 4 mil dan waktu tempuh pelayaran 30 menit. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0* dalam mengolah dan menganalisis data. Metode pengambilan data adalah *purposive sampling* yang penetapan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil penelitian memperlihatkan variabel Metode *SERVQUAL* berpengaruh signifikan langsung terhadap kepuasan penumpang kapal angkutan penyeberangan dengan hubungan antar variabel yang positif. Variabel tarif berpengaruh signifikan secara langsung meskipun hubungan antara variabel tarif dan kepuasan melalui Ekspektasi adalah negatif, namun pengaruh total terhadap kepuasan penumpang adalah signifikan dengan hubungan antar variabel positif yang disebabkan adanya kemampuan membayar tarif dan kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan tarif yang belum memenuhi ekspektasi secara umum. Ekspektasi Penumpang kapal angkutan penyeberangan di lintas Bolok – Hansisi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Penumpang dengan hubungan antara variabel yang positif.

Kata kunci: Metode *SERVQUAL*, Tarif, Ekspektasi, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah salah satu provinsi kepulauan di Indonesia yang dimana sebagian besar kawasannya terdiri dari pulau – pulau dan dipisahkan oleh lautan. Salah satu jenis transportasi yang di gunakan oleh masyarakat di NTT adalah Angkutan Penyeberangan. Hal ini dapat dilihat pada salah satu lintas penyeberangan Bolok (Kupang) – Hansisi (Semau). Selain menggunakan perahu untuk menyeberang dari Pulau Timor ke Pulau Semau yaitu dari Pelabuhan Tenau ke dermaga rakyat Hansisi, mayoritas masyarakat setempat juga menggunakan kapal penyeberangan untuk *rountrip* dari Pelabuhan Penyeberangan Bolok ke Pelabuhan Penyeberangan Hansisi. Jarak Lintasan penyeberangan Bolok – Hansisi adalah 4 mil dengan waktu tempuh pelayaran kurang lebih 30 menit dengan jadwal operasi kapal setiap hari 1 kali berlayar dengan keberangkatan dari Pelabuhan Bolok pada jam 08.00 pagi dan dari Pelabuhan Hansisi pada jam 08.30 pagi.

Menurut (Djaelani & Darmawan, 2021) Pemeriksaan tingkat kepuasan penumpang ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan (*servqual*) mempunyai posisi secara parsial maupun simultan untuk membentuk variabel kepuasan penumpang yang dimana untuk memberikan pelayanan bermutu tinggi, maka perusahaan angkutan penyeberangan segera wajib menguasai permintaan, keinginan, serta harapan dari penumpang.

Berdasarkan pengamatan di Pelabuhan Bolok, bahwa mutu dari sebuah pelayanan yang dipersembahkan oleh pihak operator jasa angkutan penyeberangan terlihat dari dengan cara apa pihak operator tersebut memperlakukan penumpang sebagai calon konsumen jasa baik dari segi pelayanan dan pemberlakuan tarif yang sesuai ketentuan. Hal ini dapat memberikan umpan balik berupa respon penumpang dalam hal ekspektasi akan kepuasan akan jasa yang diterima. Dalam hal ini, penerapan metode *SERVQUAL* untuk menilai kualitas layanan yang diberikan sehingga memungkinkan untuk dapat mengidentifikasi fitur dan dimensi kualitas

layanan yang lemah dan memberikan dasar ke arah kegiatan perbaikan (Luke & Heyns, 2020).

Pendekatan metode campuran yang melibatkan metode SERVQUAL dan pengembangan kualitatif dengan variabel tarif dan keselamatan masih kurang dan perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan akan kontribusi pada kepuasan pelanggan layanan kapal angkutan penyeberangan (Nadzmi et al., 2021).

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kapal Angkutan Penyeberangan

Kapal Angkutan Penyeberangan adalah Kapal Motor Penyeberangan (KMP) yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda (*double bottom*) serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk (Perhubungan, 2021).

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah penilaian konsumen terkait kinerja layanan, yang mengacu pada perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan berdasarkan kenyataan yang dialami pelanggan ketika mereka menerima layanan tersebut (Schiffman & Wisenblit, 2019).

3. Metode SERVQUAL

Dimensi - dimensi dari kualitas pelayanan yang merupakan bagian Metode SERVQUAL, diadaptasi dan dijadikan dasar penilaian terhadap kepuasan pelanggan jasa angkutan penyeberangan. Dimensi yang dimaksud adalah: *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsivitas/daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie. Berry, 1988) dan (Zeithaml et al., 1993).

Dimensi dari kualitas pelayanan (SERVQUAL) adalah sebagai berikut:

- a. *Tangible* (wujud nyata/bukti langsung), yakni menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna;
- b. *Empathy* (empati), yakni melingkupi kemudahan akan melaksanakan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada keperluan pelanggan;
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah kemampuan dan kesiapan karyawan untuk menolong para pelanggan serta memberikan pelayanan secara responsif;

d. *Reliability* (kehandalan), yakni kesanggupan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sebanding dengan yang di janjikan;

e. *Assurance* (jaminan), adalah perilaku karyawan yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dan bisa pula membuat rasa aman kepada para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan konsisten bersikap sopan dan memahami wawasan dan keahlian yang diperlukan.

Dimensi SERVQUAL dipergunakan untuk mewujudkan suatu kuisisioner survei terkait pelayanan jasa suatu produk, yang dimana diadopsi untuk menakar kepuasan penumpang akan variabel kualitas layanan jasa angkutan penyeberangan dan

4. Tarif

Definisi harga/Tarif menurut (Kotler & Armstrong, 2009) adalah jumlah uang yang dibayarkan atau sejumlah nilai yang konsumen tukarkan, baik itu terhadap barang dan jasa dalam rangka memperoleh keuntungan dari manfaat dari kepemilikan atau penggunaan barang dan jasa..

5. Ekspektasi

Ekspektasi adalah kemauan, asa, dan keinginan akan suatu hal yang hendak dicapai melalui perilaku dan perbuatan atau tindakan nyata. (Fleming, M dan Levie, 1981). Menurut (Sutisna, 2001) dalam bukunya perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran, definisi dari ekspektasi adalah sebuah kepercayaan atau keyakinan individual sebelumnya terhadap hal-hal yang semestinya terjadi di dalam situasi yang spesifik.

6. Kepuasan

Pernyataan dari (Bahrudin, M & Zuhro, 2016), bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pilihan yang dihasilkan dari keputusan pembelian tertentu dan pengalaman saat memakai atau menggunakan barang atau jasa, sedangkan pelanggan yang puas berkenaan untuk membeli atau memakai kembali suatu produk atau jasa. Kemudian produk atau jasa tersebut yang sudah digunakan, direkomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang puas juga akan tidak menghiraukan para kompetitor dari produk atau jasa layanan yang serupa, dan nantinya datang kembali membeli produk atau jasa lain yang diwujudkan oleh perusahaan (Kotler & Armstrong, 2017).

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Pendekatan jenis kuantitatif adalah cara yang dipakai dalam penelitian, sehingga dapat menghasilkan data berwujud kumpulan angka yaitu melakukan penyelidikan secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengakumulasi data - data yang dapat ditakar dengan menerapkan ilmu statistika, matematika dan komputasi.

2. Sampel dan Populasi

Metode pengumpulan sampel yang dikerjakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, penetapan sampel didasarkan pada alasan peneliti untuk mengevaluasi sampel mana yang dianggap paling tepat, bermanfaat, dan mewakili suatu populasi (paling representatif). Perolehan data primer berasal dari pengisian kuesioner yang dimana kriterianya adalah responden yang sudah menggunakan atau merasakan jasa angkutan penyeberangan lintas Bolok – Hansisi.

Jumlah sampel yang diambil adalah 90 responden penumpang angkutan penyeberangan lintas Bolok – Hansisi di Pelabuhan Bolok Provinsi Nusa Tenggara Timur.

3. Metode Pengambilan Data

Kuesioner penumpang disusun pada bagian pertama berdasarkan karakteristik demografi (gender, umur, pendidikan, pekerjaan, besaran penghasilan) dan perilaku perjalanan penumpang yang meliputi: keperluan perjalanan dan frekuensi perjalanan selama satu bulan. Sedangkan bagian kedua cenderung kepada pengumpulan pendapat penumpang tentang pemahaman kualitas pelayanan, ekspektasi atau harapan dan kepuasan dari variabel - variabel layanan yang dipilih dalam *Skala-Likert* dengan pilihan jawaban 5 poin (Sangat Buruk/Sangat Tidak Setuju, Buruk/Tidak setuju, Biasa Saja, Baik/Setuju dan Sangat Baik/Sangat Setuju).

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dari tanggal 27 Desember 2022 sampai dengan 11 Januari 2023.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini memakai aplikasi *SmartPLS 3* dalam menganalisa atau melakukan pengolahan data. Uji Validitas merupakan uji yang mempunyai fungsi dapat mengetahui apakah suatu instrumen tersebut

valid (sahih) atau tidak valid. Instrumen yang dimaksud di sini merupakan pertanyaan – pertanyaan yang ada dalam kuisisioner. Sedangkan Uji reliabilitas dijalankan untuk mengkonfirmasi reliabilitas pertanyaan antar variabel.

Cakupan dari variabel – variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas

- 1) 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Model *SERVQUAL* yang dimana terdiri dari: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).
- 2) Tarif

b. Variabel antara: Ekspektasi/harapan penumpang

c. Variabel terikat: Kepuasan Penumpang kapal angkutan penyeberangan.

Penjelasan setiap variabel yang dijadikan bahan sebagai kuisisioner untuk di jawab oleh responden bisa disimak pada Tabel 1.

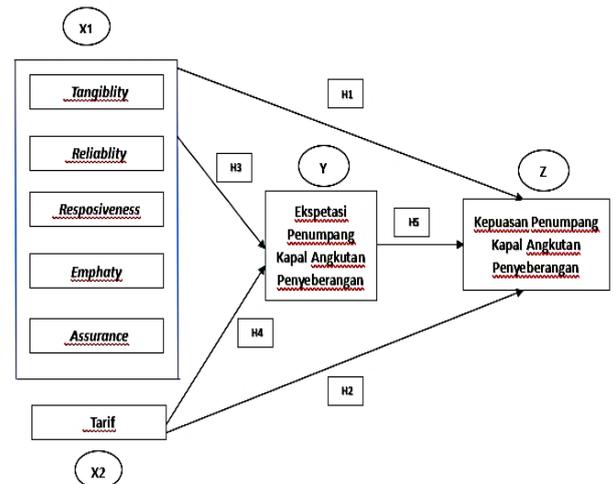
Tabel 1. Item dan Pengukuran

Variabel	Kode	Deskripsi
Service Quality (X1)		
Jaminan		
	A1	Tingkat keamanan di car deck (ruang tempat kendaraan) dan ruang penumpang, terasa aman dari gangguan kriminalitas.
	A2	Tingkat keselamatan yang dirasakan pada waktu naik dan turun dari kapal.
	A3	Kemudahan dalam mendapatkan alat atau fasilitas keselamatan di kapal.
	A4	Jumlah dan kondisi fisik alat atau perangkat keselamatan di kapal.
	A5	Jaminan asuransi yang diberikan jika terjadi kecelakaan atau bencana yang disebabkan oleh sarana/peralatan atau kelalaian awak kapal.
Empati	E1	Tersedianya tempat kritik dan saran di terminal penumpang Pelabuhan Penyeberangan

Kehandalan	E2	Penyampaian petugas terkait informasi penundaan keberangkatan kapal penyeberangan
	E3	Kemudahan dalam menghubungi crew kapal dalam penanganan masalah
	E4	Sikap Ketrampilan, keramahan, Kesabara dan kejujuran crew kapal dalam memberikan pelayanan.
	E5	Kualitas layanan informasi dalam bahasa yang mudah di mengerti yang diberikan crew kapal kepada penumpang.
	REL1	Pelayanan petugas saat terjadi antrian pembelian tiket penumpang kapal.
Daya Tanggap	REL2	Akurasi keberangkatan kapal dari pelabuhan asal.
	REL3	Akurasi kedatangan kapal di Pelabuhan tujuan.
	REL4	Kenyamanan ruang penumpang, toilet, car deck (ruang tempat kendaraan) di atas kapal
	REL5	Kemudahan mengaplikasikan alat keselamatan di atas kapal.
	RES1	Penataan ketertiban penumpang waktu naik dan turun kapal.
Bukti Nyata	RES2	Ketersediaan informasi tentang penggunaan alat atau perangkat fasilitas keselamatan di kapal.
	RES3	Kesiapan dan Penempatan petugas keamanan di car deck (ruang tempat kendaraan).
	RES4	Akses mudah menuju kantin kapal, toilet, tempat sampah dan fasilitas lain di atas kapal.
	RES5	Pelayanan jasa angkutan penyeberangan secara umum terhadap penumpang di atas kapal.
	T1	Fasilitas ruang tunggu di terminal penumpang

Tarif (X2)	T2	pelabuhan penyeberangan Kelayakan kapal untuk berlayar
	T3	Tingkat kebersihan seluruh ruangan di dalam kapal penyeberangan
	T4	Penampilan kerapian crew kapal
	T5	Kemudahan menemukan tempat duduk sesuai dengan tiket yang dibeli
	P1	Tarif terjangkau
Harapan (Y)	P2	Pelayanan yang diterima oleh penumpang sesuai dengan tarif.
	EX1	Secara umum kualitas Pelayanan angkutan penyeberangan sudah sesuai harapan
Kepuasan (Z)	EX2	Tarif Angkutan Penyeberangan yang berlaku saat ini sudah sesuai harapan
	S1	Kualitas Pelayanan angkutan penyeberangan secara umum sudah memberikan kepuasan kepada penumpang
	S2	Tarif /harga tiket Angkutan Penyeberangan terjangkau dan sesuai dengan pelayanan

5. Hipotesa



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian.

Hipotesa yang diketahui adalah:

- H1 = Pengaruh Metode SERVQUAL (X1) secara langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z)

Analisis Kepuasan Dan Ekspektasi Penumpang Angkutan Penyeberangan Dengan Pengembangan Metode SERVQUAL Dan Tarif Di Lintas Bolok - Hansisi Engelberd Leonardo Mailau^{1*}, Yenita²

2. H2 = Pengaruh Tarif (X2) secara langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z)
3. H3 = Pengaruh Metode *SERVQUAL* (X1) secara tidak langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z) melalui Ekspektasi Penumpang (Y)
4. H4 = Pengaruh Tarif (X2) secara tidak langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z) melalui Ekspektasi Penumpang (Y)
5. H5 = Pengaruh Ekspektasi penumpang (Y) secara langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Hasil Analisa Demografi

Hasil analisa profil demografi responden sebanyak 90 (sembilan puluh) orang yang menggunakan kapal angkutan penyeberangan pada lintas Bolok – Hansisi bisa ditinjau pada Tabel 2.

Tabel 2. Informasi Demografi (N=90)

Vriabel	Frekuensi	%
Gender:		
Laki - laki	64	71,11
Perempuan	26	28,89
Umur		
<20	22	24,44
20-40	47	52,22
40-60	19	21,11
>60	2	2,22
Pendidikan:		
Sekolah Dasar	1	1,11
SLTP	0	0,00
SLTA	39	43,33
D III	18	20,00
D IV/S1	31	34,44
S 2	1	1,11
Pekerjaan:		
PNS	14	15,56
Pegawai swasta/BUMN	8	8,89
Wiraswasta/Pedagang	26	28,89
Pensiun	37	41,11
Peljar	5	5,56
Keperluan perjalanan:		
Perjalanan Dinas	19	21,11
Perjalanan Bisnis	10	11,11
Keperluan Keluarga	42	46,67
Perjalanan Wisata	9	10,00
Lainnya/liburan	10	11,11

Frekuensi perjalanan dalam satu bulan		
1 kali	44	48,89
2 kali	13	14,44
3 kali	18	20,00
4 kali	8	8,89
>5 kali	7	7,78

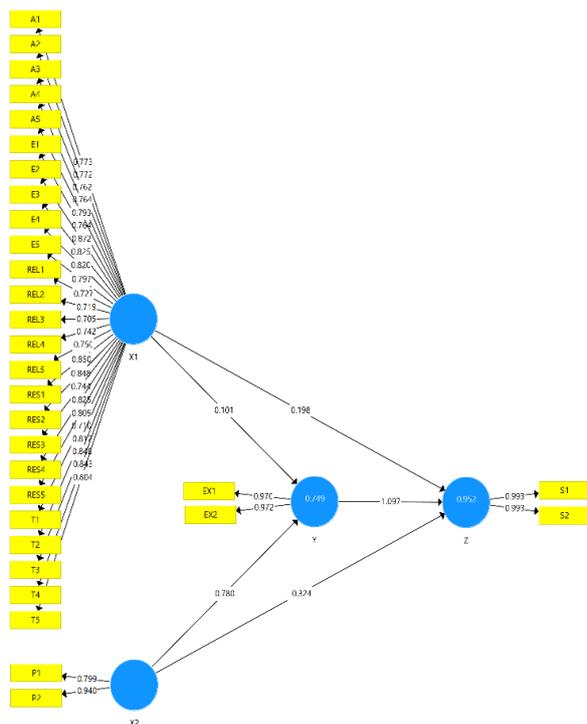
2. Hasil Analisa Data

Analisis *outer model* dilaksanakan agar bisa mengkonfirmasi bahwa suatu pengukuran yang dipakai adalah valid dan reliabel. Penjelasan terkait evaluasi pengukuran *outer model* menurut (Imam Ghozali, 2014) bisa ditinjau pada Tabel 3:

Tabel 3. Ringkasan Analisa *Outer Model*

Validitas dan Reliabilitas	Parameter	Rule of Thumb
Validitas Covergent	Loading Factor	<ul style="list-style-type: none"> • >0.70 untuk Confirmatory Research • >0.60 untuk Explanatory Rsearch
	Average Variance Extracted (AVE)	<ul style="list-style-type: none"> >0.50 untuk Confirmatory Explanatory Rsearch
Validitas Discriminant Reliabilitas	Cross Loading Cronbach Alfa	<ul style="list-style-type: none"> 0.70 untuk setiap peubah • 0.70 untuk Confirmatory Research • 0.60 adalah masih bisa diterima untuk Explanatory Rsearch
	Composite Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • 0.70 untuk Confirmatory Research • 0.60 adalah masih bisa diterima untuk Explanatory Rsearch

Hasil gambar *output outer model* dengan olahan data menggunakan aplikasi *SmartPLS* 3 dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Output Outer Model

3. Hasil Uji Validitas

Dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3* untuk melakukan uji validitas terhadap kuisioner yang digunakan, menunjukkan bahwa kuisioner dalam bentuk variabel X1, X2, Y dan Z adalah valid dikarenakan nilai *loading factor* 0,70. Hasil uji bisa ditinjau pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Validitas

Peubah Laten	Indikator	Nilai Loading Faktor	Keterangan	
X1	A1	0,773	Valid	
	A2	0,772	Valid	
	A3	0,762	Valid	
	A4	0,764	Valid	
	A5	0,793	Valid	
	E1	0,764	Valid	
	E2	0,872	Valid	
	E3	0,825	Valid	
	E4	0,820	Valid	
	E5	0,797	Valid	
	REL1	0,727	Valid	
	REL 2	0,719	Valid	
	REL3	0,705	Valid	
	REL 4	0,742	Valid	
	REL5	0,750	Valid	
	RES 1	0,850	Valid	
	RES 2	0,848	Valid	
	RES 3	0,744	Valid	
	X2	P1	0,799	Valid
		P2	0,940	Valid
Y	EX1	0,916	Valid	
	EX2	0,912	Valid	
Z	S1	0,909	Valid	
	S2	0,999	Valid	

RES	RES 4	0,825	Valid	
	RES 5	0,805	Valid	
	T1	0,710	Valid	
	T2	0,812	Valid	
	T3	0,848	Valid	
T	T4	0,843	Valid	
	T5	0,804	Valid	
	X2	P1	0,799	Valid
		P2	0,940	Valid
	Y	EX1	0,970	Valid
EX2		0,972	Valid	
Z	S1	0,993	Valid	
	S2	0,993	Valid	

Nilai Average Variance Extracted (AVE) yang bisa dilihat pada Tabel 5, menunjukkan masing – masing angka >0,50. Ini menandakan bahwa variabel penelitian valid

Tabel 5.

Peubah Laten	AVE	Keterangan
X 1	0,622	Valid
X 2	0,761	Valid
Y	0,943	Valid
Z	0,986	Valid

4. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Nilai Uji Reliabilitas

Peubah Laten	Nilai Cronbach Alfa	Nilai Composite Reliability	Keterangan
X 1	0,977	0,976	Reliabel
X 2	0,707	0,864	Reliabel
Y	0,940	0,971	Reliabel
Z	0,986	0,993	Reliabel

Berdasarkan Tabel 6, Nilai *Cronbach Alfa* dan *Composite Reliability* masing – masing variabel adalah di atas 0,70. Ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji sudah reliabel.

Kesimpulan dari hasil pengujian kuisioner adalah valid dan reliabel, sehingga dapat dilanjutkan untuk menjawab hipotesis dan tujuan penelitian.

5. Analisa Struktural model (Inner Model)

Analisa Struktural Model digunakan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun akurat (Ghozali, 2014). Ringkasan Evaluasi pengukuran struktural model dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Ringkasan Analisa Struktural model

Kriteria	Rule Of Thumb
Signifikansi	>1.65 (significance level = 10%) >1.96 (significance level = 5%) >2.58 (significance level = 1%)
R-Square	0.75 menunjukkan model kuat 0.50 menunjukkan model moderate 0.25 menunjukkan model lemah

Koefisien jalur (path coefficient) adalah suatu nilai yg bertujuan buat menerangkan arah interaksi dalam variabel, terkait suatu hipotesa yg dimana mempunyai arah positif atau negatif. Koefisien jalur mempunyai angka yang berada di rentang -1 sampai dengan 1. Apabila angka tersebut berada dalam rentang 0 sampai dengan 1 maka bisa dikatakan positif, sedangkan bila angka yang dimaksud berada dalam rentang -1 sampai dengan 0 maka bisa dikatakan negatif.

Untuk penelitian ini, tingkat signifikan yang digunakan adalah sebesar 5% yaitu t statistik harus >1.96. Model yang dibangun adalah model Ekspektasi penumpang dan model kepuasan penumpang, yang dimana pengujiannya dengan aplikasi *SmartPLS 3* untuk mengetahui model tersebut kuat atau moderat.

Ringkasan hasil Analisa berdasarkan hipotesa terhadap pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total bisa ditinjau dalam Tabel 8.

Tabel 8. Analisa Pengaruh Antar Variabel

Hipotesa		Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X 1 -> Y	t_statistik	0,658	-	0,658
	Koefisien Jalur	0,101	-	0,101
X 1 -> Z	t_statistik	2,966	0,669	1,606
	Koefisien Jalur	0,198	0,110	0,308
X 2 -> Y	t_statistik	4,884	-	4,884
	Koefisien Jalur	0,780	-	0,780
X 2 -> Z	t_statistik	2,400	3,858	2,531
	Koefisien Jalur	-0,324	0,855	0,531
Y -> Z	t_statistik	12,867	-	12,867
	Koefisien Jalur	1,097	-	1,097

- H1 = Pengaruh Metode *SERVQUAL* (X1) secara langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z). Metode *SERVQUAL* (X1) mempunyai nilai t_statistik 2,966 dan koefisien jalur 0,198. Dapat disimpulkan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan penumpang (Z) dan hubungan antara variabel adalah positif. Namun untuk pengaruh total tidak signifikan karena mempunyai nilai t_statistik 1,606, tetapi nilai koefisien jalur 0,308 yang menggambarkan hubungan antar variabel positif.
- H2 = Pengaruh Tarif (X2) secara langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z). Tarif (X2) mempunyai nilai t_statistik 2,400 dan koefisien jalur -0,324. Dapat disimpulkan berpengaruh signifikan secara langsung dan total terhadap kepuasan penumpang (Z). Hubungan antara variabel secara langsung adalah negatif. Untuk pengaruh total dengan nilai t_statistik 2,531 dan koefisien jalur 0,531 adalah berpengaruh signifikan dan hubungan variabel adalah positif.
- H3 = Pengaruh Metode *SERVQUAL* (X1) secara tidak langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z) melalui Ekspektasi Penumpang (Y). Metode *SERVQUAL* (X1) mempunyai nilai t_statistik 0,669 dan koefisien jalur 0,110. Dapat disimpulkan tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung dan pengaruh total terhadap kepuasan penumpang (Z). Namun hubungan antara variabel adalah positif.
- H4 = Pengaruh Tarif (X2) secara tidak langsung terhadap Kepuasan penumpang (Z) melalui Ekspektasi Penumpang (Y). Tarif (X2) mempunyai nilai t_statistik 3,858 dan koefisien jalur 0,855. Dapat disimpulkan berpengaruh signifikan secara tidak langsung dan total terhadap kepuasan penumpang (Z). Hubungan antara variabel adalah positif.
- H5 = Pengaruh Ekspektasi Penumpang (Y) secara langsung terhadap Kepuasan Penumpang (Z). Ekspektasi Penumpang (Y) mempunyai nilai t_statistik 12,867 dan koefisien jalur 1,097. Dapat disimpulkan berpengaruh signifikan secara langsung dan total terhadap Kepuasan Penumpang (Z) dengan hubungan antara variabel adalah positif.

Nilai *R-Square* untuk mengetahui kekuatan model pada Ekspektasi Penumpang (Y) dan Kepuasan Penumpang (Z) bisa dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Nilai *R-Square*

Model	Nilai R-Square	Keterangan
Ekspektasi Penumpang (Y)	0,749	Model Mendekati Kuat
Kepuasan Penumpang (Z)	0,952	Model Kuat

Berdasarkan Tabel 9, model untuk Kepuasan Penumpang (Z) lebih baik dari Ekspektasi Penumpang (Y) karena ada peubah pada Metode *SERVQUAL* (X1) yang tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui Ekspektasi Penumpang terhadap Kepuasan penumpang. Persamaan Model untuk variabel Y dan Z adalah:

Ekspektasi Penumpang(Y):
 $0,101 \text{Metode } SERVQUAL + 0,780 \text{Tarif}$
 Atau $Y = 0,101 X1 + 0,780 X2$

Kepuasan Penumpang (Z):
 $1,097 \text{Ekspektasi Penumpang} + 0,198 \text{Metode } SERVQUAL + -0,324 \text{Tarif}$
 Atau $Z = 1,097 Y + 0,198 X1 + (-0,324) X2$

PEMBAHASAN

Analisis data dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3* memberikan hasil analisa demografi dari sampel 90 orang yang menggunakan kapal angkutan penyeberangan lintas Bolok – Hansisi adalah laki – laki sebesar 71,11 % dan perempuan sebesar 28,89% dengan di dominasi rentang usia 20 – 40 tahun sebesar 52,22% yang melakukan keperluan perjalanan dengan presentase terbesar yaitu keperluan keluarga sebesar 46,67%. Sedangkan frekuensi perjalanan dalam 1 bulan dengan presentase terbesar adalah 1 kali = 44,89%.

Uji validitas dan reliabilitas terhadap setiap hasil olahan data jawaban variabel dari kuisiонер dinyatakan valid dan reliabel. Jawaban dari setiap pertanyaan yang disajikan dalam kuisiонер menggunakan jawaban dalam *skala-Likert 5* poin yaitu (Sangat Buruk/Sangat Tidak Setuju, Buruk/Tidak setuju, Biasa Saja, Baik/Setuju dan Sangat Baik/Sangat Setuju).

Metode *SERVQUAL* (X1) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan penumpang (Z) dan hubungan antara variabel adalah positif. Namun untuk pengaruh total tidak signifikan, meskipun hubungan antar

variabel positif.

Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung dengan Ekspektasi penumpang (Y) sebagai variabel antara, hasilnya tidak berpengaruh secara signifikan meski hubungan antara variabelnya positif.

Tarif (X2) berpengaruh signifikan secara langsung kepuasan penumpang (Z) tetapi hubungan antara variabel adalah negatif. Untuk pengaruh total dengan adalah berpengaruh signifikan dengan hubungan antar variabel adalah positif.

Sedangkan pengaruh tidak langsung dengan Ekspektasi penumpang (Y) sebagai variabel antara dapat disimpulkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Z) dengan hubungan antara variabel adalah positif.

Ekspektasi Penumpang (Y) berpengaruh signifikan baik pengaruh langsung dan pengaruh total terhadap Kepuasan Penumpang (Z) dengan hubungan antara variabel adalah positif.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pendekatan variabel Metode *SERVQUAL* dan Tarif memberikan pengaruh signifikan terhadap Ekspektasi dan kepuasan penumpang angkutan penyeberangan lintas Bolok – Hansisi di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

PENUTUP

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Metode *SERVQUAL* disimpulkan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan penumpang kapal angkutan penyeberangan di lintas Bolok – Hansisi dengan hubungan antar variabel yang positif.
2. Variabel tarif kapal angkutan penyeberangan berpengaruh signifikan secara langsung meskipun hubungan antara variabel tarif dan kepuasan melalui Ekspektasi adalah negatif, namun pengaruh total terhadap kepuasan penumpang adalah signifikan dengan hubungan antar variabel yang positif yang disebabkan adanya kemampuan membayar tarif dan kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan tarif yang belum memenuhi ekspektasi secara umum.
3. Ekspektasi Penumpang kapal angkutan penyeberangan di lintas Bolok – Hansisi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Penumpang dengan hubungan antara variabel yang positif.

Saran - saran yang direkomendasikan berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini:

1. Untuk operator Kapal Angkutan Penyeberangan Lintas Bolok – Hansisi agar terus melakukan evaluasi dan inovasi dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada penumpang terutama terkait dalam meningkatkan kepuasan penumpang.
2. Bagi pihak regulator agar dapat melakukan pengawasan Standar Pelayanan Minimal secara rutin dan berkala agar tercipta kualitas pelayanan dasar yang prima dan tarif yang sesuai dengan Ekspektasi para pengguna jasa yang bermuara pada kepuasan pelayanan kapal angkutan penyeberangan yang lebih baik.
3. Perlu dilakukan analisis variabel tarif angkutan penyeberangan secara luas dan mendalam yang bisa berdampak bagi kepuasan maupun loyalitas konsumen di waktu yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrudin, M & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(1), 22–25. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2820933&val=25256&title=Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2820933&val=25256&title=Analisis%20Persepsi%20Kualitas%20Layanan%20Kapal%20Feri%20Penyeberangan%20Ujung-Kamal)
- Fleming, M dan Levie, W. H. (1981). *Instructional Message Design Principles From the Behavioral Sciences*. Educational Technology Publications, Inc. Englewood Cliffs.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Marketing an Introduction* (Ninth Edit). Pearson Education International.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing, Seventeenth Edition. In *Pearson*.
- Luke, R., & Heyns, G. J. (2020). An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model. *Transportation Research Procedia*, 48(2019), 3562–3576. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.095>

- Nadzmi, M., Idran, M., & Alam, S. (2021). *Developed SERVQUAL Model in Measuring Customer Satisfaction for Ferry Service in Langkawi*. 2017, 2188–2199.
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie. Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1–1. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Perhubungan, P. (2021). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 60 TAHUN 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan. In *Perhubungan* (Vol. 26, Issue 2, pp. 1–12). <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). Consumer Behavior 12th Edition. In *Pearson* (Vol. 53, Issue 9).
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.