

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KMP. SANGKE PALANGGA DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA-JAMPEA-LABUAN BAJO PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SELAYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19

Nurul Wahyuni<sup>1</sup>, Muh. Ichwan Musa<sup>2</sup>, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin<sup>3</sup>,  
Romansyah Sahabuddin<sup>4</sup>, Zainal Ruma<sup>5</sup>

Email: [nurulwahyuni180102@gmail.com](mailto:nurulwahyuni180102@gmail.com)<sup>1</sup>, [ichwan.musa71@gmail.com](mailto:ichwan.musa71@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ilham.wardhana@unm.ac.id](mailto:ilham.wardhana@unm.ac.id)<sup>3</sup>, [krtreneng@yahoo.com](mailto:krtreneng@yahoo.com)<sup>4</sup>, [zainal\\_ruma@yahoo.com](mailto:zainal_ruma@yahoo.com)<sup>5</sup>

### Abstract

*Study this aim for know Influence Proof Physical, Reliability, Power Response, Guarantee and Empathy in a manner Partial and simultaneous To Satisfaction passengers camp. Sangke Palangga in the Harbour Crossing Bira - Jampea -Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Branch Selayar on Period Covid-19 pandemic. Type study this is Quantitative. Study this use Approach descriptive. Population study this is whole passengers camp. Sangke Palangga in the harbour crossing Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) branch Selayar a total of 14,736 people were taken from 2020 to with 2021 on period the covid-19 pandemic. And samples on study this is 100 people. Technique data collection carried out with share questionnaire. Technique data analysis used is analysis multiple linear regression with use Statistical Product Service Solution (SPSS) version 13. Results study this show that variable proof physical there is influence positive and significant in a manner Partial to satisfaction passenger. Variable reliability there is influence positive and significant in a manner Partial to satisfaction passenger. Variable power responsive there is influence positive and significant in a manner Partial to satisfaction passenger. Variable guarantee there is influence positive and significant in a manner Partial to satisfaction passenger. Variable empathy there is influence positive and significant in a manner Partial to satisfaction passenger. Variable proof physical, reliability, power response, guarantee and empathy there is influence positive and significant in a manner simultaneous to satisfaction passenger.*

**Keywords:** *Quality Service, Satisfaction Passenger*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara parsial dan simultan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Sangke Palangga Di Pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar Pada Masa Pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang KMP. Sangke Palangga di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Selayar berjumlah 14.736 orang yang diambil dari tahun 2020 sampai dengan 2021 pada masa pandemi covid-19. Dan sampel pada penelitian ini adalah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan Statistical Product Service Solution (SPSS) versi13. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Variabel keandalan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Variabel daya tanggap terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Variabel jaminan terdapat pengaruh positif dan signifikan

secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Variabel empati terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

## PENDAHULUAN

Mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan, maka angkutan penyeberangan memegang peranan penting dalam menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Banyak perusahaan khususnya di bidang pelayanan angkutan penyeberangan yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mendapatkan perhatian konsumen. Kualitas Pelayanan juga memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga berpengaruh besar terhadap keberhasilan pemasaran produk atau jasa.

PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia Ferry (Persero) (disingkat: ASDP) merupakan salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan untuk penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang (Company Profile PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), 2016). Salah satu angkutan jasa penyeberangan yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah kapal ferry. Kapal ferry merupakan sejenis angkutan jasa penyeberangan yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu. Kapal Ferry yang ada di cabang selayar salah satunya yaitu KMP. Sangke Palangga. KMP. Sangke Palangga melayani dua lintasan yaitu Bira-Jampea-Marapokot dan Bira-Jampea-Labuan Bajo yang di mana hanya KMP. Sangke Palangga yang melayani lintasan tersebut.

Pandemi Covid-19 berdampak luas pada aktivitas dalam segala bidang (Sohrabi, 2020). *Coronavirus disease 2019* (COVID 19) merupakan penyakit yang dapat menular disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Pandemi COVID-19 terdeteksi di Indonesia pertama kali diumumkan pada 2 Maret 2020. Pandemi Covid-19 telah menyebabkan banyak aktivitas atau kebiasaan masyarakat menjadi terhambat. Kondisi tersebut tentunya berdampak pada sisi pelayanan karyawan kepada penumpang. Kondisi dimana dalam pelayanan terhadap penumpang dibatasi sehingga berdampak pada rasa puas pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Kualitas dapat dikatakan memuaskan apabila pemberian pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan atau penumpang sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar merupakan salah satu perusahaan yang mengubah bentuk pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan agar tidak terjadi penularan Covid-19 khususnya di daerah-daerah sehingga tentunya membawa sebuah perubahan rasa puas bagi masyarakat terkhusus bagi mereka yang tidak mengerti dengan baik dalam menerapkan protokol

kesehatan. Pemerintah mengambil kebijakan secara proaktif dengan menerapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), dan menggunakan protokol kesehatan seperti memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan yang digunakan untuk membatasi interaksi antara satu orang dengan orang lain karena adanya penularan virus yang disebabkan adanya kontak antara satu dengan orang lainnya.

**Tabel 1. Data Penumpang KMP. Sangke Palangga**  
**DATA PENUMPANG KMP.SANGKE PALANGGA**

NO.	NAMA KAPAL FERRY	LINTASAN	TAHUN	PRODUKSI/PENUMPANG
1.			2017	8.761
2.	KMP. Sangke Palangga	Bira-Jampea-Labuan Bajo	2018	12.965
3.			2019	10.504
4.			2020	6.364
5.			2021	8.372
<b>JUMLAH PRODUKSI/PENUMPANG</b>				<b>46.966</b>

*Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar, 2022*

**Tabel 2. Data Pendapatan Penumpang KMP. Sangke Palangga**  
**DATA PENDAPATAN PENUMPANG KMP.SANGKE PALANGGA**

NO.	NAMA KAPAL FERRY	LINTASAN	TAHUN	PENDAPATAN
1.			2017	505.543.000
2.	KMP. Sangke Palangga	Bira-Jampea-Labuan Bajo	2018	728.126.000
3.			2019	570.342.250
4.			2020	325.191.600
5.			2021	409.346.500
<b>JUMLAH PENDAPATAN PENUMPANG</b>				<b>2.538.549.350</b>

*Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar, 2022*

Berdasarkan tabel 1. dan 2. dapat dilihat bahwa perbandingan data penumpang dan data pendapatan penumpang KMP. Sangke Palangga mengalami penurunan yang terjadi pada tahun 2019 dan 2020. Pada tahun 2019 jumlah penumpang masih berada 10 ribuan orang lebih tepatnya 10.504 orang dan pendapatan penumpang masih berada 500 ratusan

juta lebih tepatnya 570.342.250, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan penumpang menjadi 6.364 orang dan pendapatan penumpang menjadi 325.191.600.

Berdasarkan beberapa tabel diatas menunjukkan bahwa keuntungan KMP. Sangke Palangga pada tahun 2020 merupakan keuntungan yang paling kecil dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dan juga pada tahun 2021 disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang dimana membuat keadaan yang berbeda, khususnya dalam pelayanan terhadap penumpang diberikan oleh KMP. Sangke Pallangga PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar yang harus menerapkan protokol kesehatan dan adanya kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Meskipun KMP. Sangke Palangga mengalami penurunan penumpang atau memiliki jumlah yang rendah dan pendapatan penumpang di tahun 2020 akan tetapi, ia mengalami kenaikan atau memiliki jumlah yang tinggi pada tahun 2021. Hal tersebut disebabkan karna adanya pelanggaran PSBB dari pemerintah dan penumpang tidak lagi terlalu dipersulit untuk syarat-syarat perjalanan dan telah melakukan vaksin.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Salah satu yang dapat dilakukan untuk memuaskan konsumen adalah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen (Agyapong, 2011). Kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen serta penyampaian yang tepat untuk mengimbangi harapan konsumen (Tijptono, 2010). Dalam pelayanan secara spesifik harus melihat dari kebutuhan dan keinginan konsumen karena jasa yang disarankan oleh konsumen akan segera mendapat penilaian. Konsumen akan merasa puas apabila sesuai dengan yang diharapkan, namun sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila dalam pelayanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan (Sahabuddin, 2018).

Terdapat lima dimensi kualitas layanan tersebut terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) (Prasojo & Wahyuati, 2016). 1) Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal dengan memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya yang menjadi bukti nyata dari pemberi jasa, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat serta mampu membantu dan memberikan informasi secara jelas, 3) Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberi pelayanan kepada konsumen sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat, 4) Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan para tenaga kerja atau para pelayan perusahaan dalam meyakinkan para konsumen agar terbentuknya rasa percaya terhadap konsumen, 5) Empati (*emphaty*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memperhatikan para konsumennya secara tulus dan ikhlas serta mampu mengerti apa kesulitan dan keinginan konsumen.

Kepuasan adalah sesuatu apa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya (Sutanto & Umam, 2013). Memberikan kepuasan kepada pelanggan menjadi keinginan bagi setiap perusahaan. Apa yang diharapkan oleh pelanggan artinya sama dengan pelayanan seperti apakah yang perlu diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Maka dari itu, perlu memberikan pelayanan yang baik agar penumpang merasa puas terhadap jasa yang digunakan.

(Setyo, 2017) mengemukakan bahwa indikator kepuasan pelanggan atau konsumen adalah sebagai berikut: 1) Harapan konsumen terpenuhi yaitu, ketika keinginan dan kebutuhan konsumen terpenuhi dari suatu produk barang atau jasa, maka pelanggan atau konsumen akan merasa puas, 2) Kualitas layanan yaitu, Kualitas pelayanan dapat dicapai atau diwujudkan dengan memenuhi keinginan dan ketepatan dalam menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan atau konsumen, 3) Reputasi yang baik, bagi suatu perusahaan yang dimana produk utama dihasilkan adalah suatu jasa, sehingga reputasi dan nama baik menjadi penentu adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra perusahaan (*company image*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excellent*) dan mengutamakan semua yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau konsumen. Sedangkan, menurut Kotler (2002) mengemukakan indikator kepuasan, salah satunya yaitu sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*) yaitu suatu perusahaan akan memberikan kesempatan yang luas pada pelanggan atau konsumen untuk memberikan masukan atau menyampaikan saran dan keluhan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif merupakan penelitian menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik dengan program SPSS untuk mengukur dan memperoleh hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner.

Menurut (Sugiyono, 2009) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini seluruh penumpang KMP. Sangke Palangga di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Selayar berjumlah 14.736 orang yang diambil dari tahun 2020 sampai dengan 2021 pada masa pandemi covid-19.

Menurut (Sugiyono, 2009) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari jumlah populasi. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 10\%$  atau 0,1.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin menunjukkan bahwa jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 10% yaitu 99,32 yang kemudian dibulatkan

menjadi 99 responden. Namun untuk mengantisipasi kuesioner yang rusak atau tidak kembali maka dalam penelitian ini responden ditentukan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel non random dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun, syarat-syarat yang digunakan yaitu telah menggunakan jasa KMP. Sangke Palangga minimal 5 kali. Instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel independen yaitu bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) dengan variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar Pada Masa Pandemi Covid-19.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Hipotesis**

1) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi (sig) < alpha (α) 0,1 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, jika t hitung > t tabel, maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,774	2,291		-1,211	,229
	Bukti Fisik	,399	,135	,223	2,948	,004
	Kehandalan	,684	,165	,325	4,154	,000
	Daya Tanggap	,436	,146	,227	2,994	,004
	Jaminan	,380	,164	,172	2,314	,023
	Empati	,361	,140	,192	2,589	,011

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data yang diolah dari SPSS 13.0, 2023

Hasil uji hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,004 yaitu lebih kecil dari 0,1. Selain itu, pada kolom t di tabel tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,948 > nilai t tabel sebesar 1,661. Hal ini

berarti H1 diterima maka dapat dikatakan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil uji hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa variabel Keandalan memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,1. Selain itu, pada kolom t di tabel tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,154 > nilai t tabel sebesar 1,661. Hal ini berarti H2 diterima maka dapat dikatakan bahwa Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil uji hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,004 yaitu lebih kecil dari 0,1. Selain itu, pada kolom t di tabel tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,994 > nilai t tabel sebesar 1,661. Hal ini berarti H3 diterima maka dapat dikatakan bahwa Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil uji hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa variabel Jaminan memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,023 yaitu lebih kecil dari 0,1. Selain itu, pada kolom t di tabel tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,314 > nilai t tabel sebesar 1,661. Hal ini berarti H4 diterima maka dapat dikatakan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil uji hipotesis kelima (H5) menunjukkan bahwa variabel Empati memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,011 yaitu lebih kecil dari 0,1. Selain itu, pada kolom t di tabel tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,589 > nilai t tabel sebesar 1,661. Hal ini berarti H5 diterima maka dapat dikatakan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

## 2) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara menyeluruh terhadap variabel terikat. Uji ini menggunakan  $\alpha$  10% dengan ketentuan, jika nilai signifikansi (sig.) < 0,1 maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Selain itu, jika nilai F hitung > nilai F tabel, maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276,824	5	55,365	12,928	,000 <sup>a</sup>
	Residual	402,566	94	4,283		
	Total	679,390	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

*Sumber : Data yang diolah dari SPSS 13.0, 2023*

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi (sig.) lebih kecil dari 0,1. Selain itu, pada kolom F di tabel tersebut menunjukkan nilai F hitung sebesar 12,928 >

nilai F tabel sebesar 1,91. Hal ini berarti  $H_0$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel bukti fisik dengan t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, Semakin tinggi kualitas pelayanan keandalan, maka akan membuat kepuasan penumpang semakin meningkat. Sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo atau dengan kata lain  $H_2$  diterima.

Pada variabel bukti fisik, crew KMP. Sangke Palangga memberikan informasi kepada penumpang mengenai kebutuhan fasilitas penumpang terkait dengan tempat tidur, kamar dan istirahat selama dalam perjalanan, KMP. Sangke Palangga membuat penumpang merasa nyaman dengan adanya taman mini bunga dan kebun mini selama dalam perjalanan dan crew KMP. Sangke Palangga melakukan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional Prosedur (SOP). Pentingnya informasi mengenai kebutuhan fasilitas penumpang merupakan salah satu faktor kunci kesuksesan pemberian layanan kepada penumpang agar dapat memperoleh pelayanan yang nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari, Sudariati & Samsuri, 2021) yang menyatakan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel keandalan dengan t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, Semakin tinggi kualitas pelayanan keandalan, maka akan membuat kepuasan penumpang semakin meningkat. Sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo atau dengan kata lain  $H_2$  diterima.

Pada variabel keandalan, crew KMP. Sangke Palangga memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan penumpang selama dalam perjalanan, dalam melayani crew KMP. Sangke Palangga mengupayakan kepuasan penumpang selama dalam perjalanan dan crew KMP. Sangke Palangga melayani penumpang dengan penuh ketelitian. KMP. Sangke

Palangga memiliki kehandalan yang baik yang di mana crew KMP. Sangke Palangga cepat dalam memberikan respon terhadap kebutuhan penumpang dan mengupayakan kepuasan penumpang selama dalam perjalanan serta teliti dalam melayani. Capaian tersebut tidak terlepas dari transparansi yang dilakukan crew KMP. Sangke Palangga dengan mengupayakan kepuasan penumpang selama dalam perjalanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari, Sudariati & Samsuri, 2021) yang menyatakan bahwa kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel daya tanggap dengan t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan daya tanggap, maka akan membuat kepuasan penumpang semakin meningkat. Sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menyatakan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan Penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo atau dengan kata lain  $H_3$  diterima.

Pada variabel daya tanggap, crew KMP. Sangke Palangga mendengarkan dengan baik keluhan penumpang, memberikan jalan keluar terhadap keluhan penumpang dan selalu bersedia untuk membantu penumpang. KMP. Sangke Palangga memiliki daya tanggap yang baik yang di mana crew KMP. Sangke Palangga mampu memahami dan mengatasi keluhan penumpang serta kesediaanya untuk membantu penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari, Sudariati & Samsuri, 2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel jaminan dengan t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan jaminan, maka akan membuat kepuasan penumpang semakin meningkat. Sehingga hipotesis keempat ( $H_4$ ) menyatakan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan Penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo atau dengan kata lain  $H_4$  diterima.

Pada variabel jaminan dalam mengatasi keluhan penumpang, crew KMP. Sangke Palangga memberikan penjelasan yang baik, memberikan rasa yang aman atas keselamatan

penumpang selama dalam perjalanan serta sikap sopan dan ramah ditunjukkan oleh crew KMP. Sangke Palangga kepada setiap penumpang. KMP. Sangke Palangga yang memiliki jaminan yang baik akan mempengaruhi kepuasan penumpang. Dalam hal ini, KMP. Sangke Palangga telah berupaya memberikan kualitas pelayanan jaminan yang baik dalam melayani dan meyakinkan penumpang. Sehingga penumpang dapat merasa aman dan percaya dalam memanfaatkan jasa KMP. Sangke Palangga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari, Sudariati & Samsuri, 2021) yang menyatakan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel empati dengan t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ( $\alpha$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang telah ditentukan didukung oleh teori, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan empati, maka akan membuat kepuasan penumpang semakin meningkat. Sehingga hipotesis kelima ( $H_5$ ) menyatakan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan Penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo atau dengan kata lain  $H_5$  diterima.

Pada variabel empati, crew KMP. Sangke Palangga memberikan kemudahan kepada penumpang dalam mengakses informasi yang dibutuhkan selama dalam perjalanan, memberikan kemudahan kepada penumpang dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh crew KMP. Sangke Palangga selama dalam perjalanan serta sabar dalam melayani penumpang. KMP. Sangke Palangga yang memiliki empati yang baik akan mempengaruhi kepuasan penumpang. Dalam hal ini, KMP. Sangke Palangga telah berupaya memberikan empati yang baik dalam melayani. Sehingga peserta dapat merasa nyaman dan sangat puas dalam menggunakan jasa KMP. Sangke Palangga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari, Sudariati & Samsuri, 2021) yang menyatakan bahwa empati memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Penumpang**

Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik F hitung lebih besar dari F tabel maka  $H_6$  diterima, artinya variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (dependen).

Dalam pelayanan secara spesifik harus melihat dari kebutuhan dan keinginan konsumen karena jasa yang disarankan oleh penumpang akan segera mendapat penilaian. Penumpang akan merasa puas apabila sesuai dengan yang diharapkan. Perusahaan berkualitas merupakan perusahaan yang dapat memberikan rasa puas pada sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu.

Pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memberikan kepuasan kepada penumpang. KMP. Sangke Palangga yang memiliki bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati akan mempengaruhi kepuasan penumpang. Adanya pelayanan yang baik dan berkualitas bisa menimbulkan kepuasan bagi penumpang. Kualitas memberi dorongan yang khusus untuk para penumpang agar menjalin ikatan saling relasi menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Broto, 2021) yang menyatakan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang KMP. Sangke Palangga di Pelabuhan Penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar Pada Masa Pandemi Covid-19, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial bukti fisik terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar pada masa pandemi covid-19.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial kehandalan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar pada masa pandemi covid-19.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial daya tanggap terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar pada masa pandemi covid-19.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial jaminan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar pada masa pandemi covid-19.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial empati terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar pada masa pandemi covid-19.

6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bira-Jampea-Labuan Bajo PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar pada masa pandemi covid-19.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Company Profile PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). (2016).
- Agyapong, G. K. (2011). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Utility Industry-A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6 (5), 203-210.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (Millenium ed.). Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lestari, G. A. M., Sudarijati., & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1).
- Prasojo, R., & Wahyuati, A. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass 0797 Kencanasari 1 Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(8), 3.
- Sahabuddin, Romansyah. (2018). Effect of Enterpreneurship Commitment to Self-Efficacy through Intention of Enterpreneurship and Competence. *International Journal of Business and Management Science*, 8 (1). pp. 67-81. ISSN 1985-692X
- Setyo, P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.
- Sohrabi, c. A. (2020). World Health Organization Declares Global Emergency: A Review Of The 2019 Novel Coronavirus (COVID-19). *International Journal Of Surgery*, 76, 71-76.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, H., & Umam, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Tijptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran* (7 ed.). ANDI.