

PERSPEKTIF KEPUASAN PENUMPANG DALAM KUALITAS PELAYANAN KAPAL FERI: STUDI KASUS PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK-BAKAUHENI

Rhaptalyani Herno Della¹⁾, Ashari Fitra Rachmannullah²⁾

¹⁾Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Prabumulih - Km 32 Ogan Ilir, Sumatera Selatan

²⁾Department of Shipping and Transportation Management, National Taiwan Ocean University, Bei-Ning Rd., Keelung, Taiwan

Abstract

This study evaluates passenger satisfaction from the perspective of service quality. The sample was collected by sending questionnaires from two perspectives; ferry passengers and ferry company employees at Merak-Bakauheni port in Indonesia. The PZB model is used for gap analysis and SERVQUAL dimension to assess and evaluate the service quality. The results show gaps between passenger satisfaction and ferry service quality at the Merak port - Bakauheni port. Data analysis using t-pairwise statistical method. The analysis found that gap 1; gap in perspective between the passenger expectations service and the ferry companies perceptions of their passengers expectation is very large, with the largest attributes from tangibles dimension. The largest gap of attributes from that dimension is "convenience store at the terminal." In gap 5, the perceptions of passengers' expected and their perceived of service showed that the attribute of "Ferry service provides online services to facilitate customers" as the largest gap. Thus, from this study, ferry services need to make reformation, especially in the attribute that has a large gap. Moreover, this study provides an overview to ferry service in Indonesia to enhance their service quality.

Key Words: *ferry services, gap analysis, passenger satisfaction, service quality.*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan transportasi yang bergerak di bidang pelayan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak. Bidang jasa seperti ini harus mempunyai dan mengaplikasikan standar kualitas pelayanan yang baik untuk penumpangnya. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan faktor utama untuk mengetahui kelayakan kualitas pelayanan organisasi atau perusahaan, terutama untuk pelayanan dibidang transportasi yang merupakan hal pokok bagi kehidupan manusia. Hal tersebut dikarenakan manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi tercermin dari bagaimana pemberi layanan transportasi tersebut memperlakukan penumpang selaku pelanggan utama mereka. Kualitas pelayanan ini juga dapat menjadi patokan bagi perusahaan karena merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena faktor tersebut berfungsi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan daya saing perusahaan (Ghobadian dkk., 2002; Lewis, 1989). Dengan kualitas layanan yang baik, maka perusahaan layanan transportasi akan: memberikan keuntungan bagi penumpang, meningkatkan daya saing penyedia layanan, dan

menambah jumlah penumpang. Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi faktor penting untuk peningkatan profitabilitas, terutama untuk jangka panjang (Ghobadian dkk., 2002).

Penilaian Kepuasan Penumpang

Ghobadian dkk. (2002) mendefinisikan salah satu kategori kualitas adalah layanan berorientasi pelanggan, yang merupakan salah satu persyaratan untuk terpenuhinya kepuasan pelanggan. Literatur penelitian kepuasan pelanggan setuju bahwa kualitas layanan adalah cara untuk mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan selaras dengan harapan pelanggan, dan secara konsisten memberikan pelayanan berkualitas. Hal ini berarti menyesuaikan dengan harapan pelanggan, walaupun harapan tidak selalu sesuai dengan tingkat kepuasan (Transportation Research Board, 1999).

Mendapatkan kesuksesan, kepuasan dan kepentingan pelanggan merupakan hal yang paling utama dari setiap bisnis terutama dalam bisnis pelayanan (Naik dkk., 2010). Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai manajemen kualitas pelayanan di bidang transportasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan penumpang (Cronin & Taylor, 1994; Jumbo, 2016).

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasa bahwa individu, perusahaan, atau organisasi secara efektif menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, yang diketahui dan/atau digunakan oleh pelanggan (Bonaventura, 2015). Persepsi kepuasan penumpang merupakan faktor penentu kesuksesan (Brida dkk., 2016; Kelley & Turley, 2001; Kim & Lee, 2011; Laming & Mason, 2014) karena dapat mempengaruhi rekomendasi untuk menarik penumpang baru (Suki, 2014).

Unsur kepuasan penumpang kapal feri yang dinilai adalah kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa penyeberangan (Leong dkk., 2015; Suki, 2014; Tinali & Temba, 2015), perasaan penumpang, dan kesan mereka menggunakan jasa penyeberangan (Leong dkk., 2015; Suki, 2014), penumpang memiliki sikap yang lebih positif terhadap layanan kapal feri (Suki, 2014), dan merasakan kenyamanan dalam menggunakan layanan kapal feri (Leong dkk., 2015).

Kepuasan pelanggan untuk layanan bidang transportasi (penumpang) merupakan topik yang selalu menarik untuk diteliti terutama jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi tersebut (Leong dkk., 2015). Sehingga kepuasan penumpang dalam jasa penyeberangan menjadi hal yang menarik untuk dipelajari dan diteliti, karena dapat menggambarkan kualitas jasa penyeberangan. Seperti yang dikemukakan Ceder (2006), angkutan penyeberangan memiliki karakteristik sistem yang berbeda dari angkutan umum jenis lainnya, perbedaan tersebut dapat terlihat dari aksesibilitas dan konektivitas dengan angkutan umum lain dan tingkat kenyamanannya.

Sehingga, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah persepsi kepuasan yang diterima oleh penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan, dan persepsi pelayanan penyeberangan tentang kepuasan penumpangnya. Terkadang, terdapat mispersepsi antara perusahaan penyeberangan (penyedia jasa) dan penumpang dalam mengartikan kepuasan penumpang terkait kualitas pelayanan, sehingga membuat kesenjangan antara penumpang dan perusahaan penyedia jasa penyeberangan. Oleh karena itulah, maka penelitian ini berusaha untuk membahas kesenjangan persepsi antara penumpang dan perusahaan angkutan penyeberangan dalam hal ini perusahaan penyedia jasa kapal feri mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan yang diinginkan oleh penumpang.

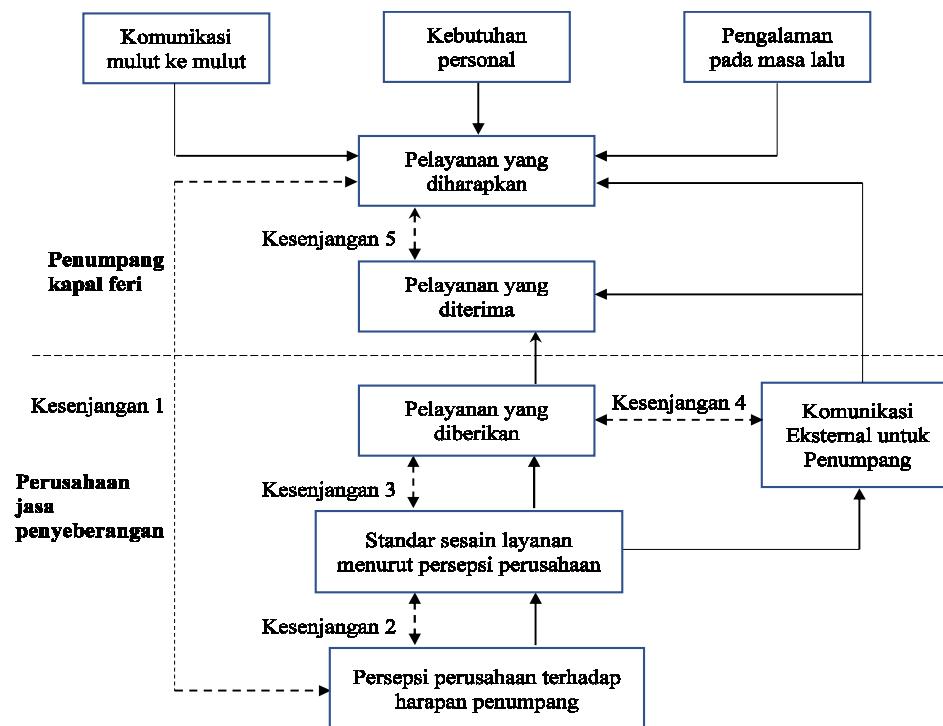
Suwandi (2010) menggunakan metode *survey explanatory* untuk menilai kepuasan penumpang pada PT. ASDP cabang Merak – Bakauheni, dan menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang tidak terlalu signifikan antara kepuasan penumpang dengan pelayanan. Dalam penelitiannya juga dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP cabang Merak – Bakauheni dalam hal kehandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, berwujud tidak bernilai baik dan tidak berjalan baik bagi perspektif penumpang.

Febrina & Oetomo (2016), yang melakukan penelitian mengenai kepuasan penumpang kapal feri PT. ASDP cabang Surabaya menggunakan teknik *probability sampling* dan regresi linier, mengungkapkan bahwa fasilitas sangat berpengaruh dan memiliki nilai yang cukup signifikan terhadap nilai kepuasan penumpang kapal feri cabang Surabaya, sedangkan kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang tidak memiliki nilai yang signifikan terhadap rasa kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa lokasi berpengaruh sangat dominan terhadap signifikansi rasa kepuasan penumpang kapal feri cabang Surabaya ini.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Isa dkk. (2019), yang melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada jasa angkutan penyeberangan kapal feri cabang Sibolga menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana, mengungkapkan bahwa 62,4% nilai kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Model Kesenjangan pada Persepsi Kepuasan Penumpang

Teori model kualitas pelayanan adalah model yang digunakan untuk menilai harapan dan persepsi pelanggan terhadap bisnis kualitas layanan. Kesenjangan didefinisikan sebagai kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen dengan layanan yang diberikan. Teori ini diperkenalkan pertama kali dan dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1991, 1985, 1988, 1994), yang mendeskripsikan lima kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen atau pelanggan sebagai kualitas tinggi, yang dikenal sebagai model PZB (Gambar 1). Banyak penelitian sebelumnya menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur lima kesenjangan ini.



Gambar 1. Model PZB (sumber: Parasuraman dkk. (1988))

2. METODOLOGI

Survey dan Desain Kuisisioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data primer. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dicetak dalam urutan tertentu dan ditetapkan sebagai formulir atau formulir online. Kuesioner digunakan untuk melakukan survei on-board dengan responden yang dipilih dari kedua sisi; penumpang sebagai penerima layanan dan karyawan penyeberangan sebagai penyedia layanan.

Survei dilakukan oleh anggota tim survei dengan satu orang koordinator. Survei ini sendiri dilakukan selama satu bulan dengan mengambil hari acak, baik pada hari kerja maupun hari libur. Setelah kuesioner dikumpulkan oleh koordinator survei, langkah selanjutnya adalah melakukan validasi hasil survei. Validasi data ini dilakukan dengan cara menghapus data yang tidak lengkap atau tidak valid berdasarkan proses validasi data Chen dkk. (2011), yaitu dengan menghapus data berikut:

- (1) data dengan jawaban pertanyaan yang tidak lengkap;
- (2) kurang dari setengah pertanyaan yang dijawab; atau
- (3) semua pertanyaan dijawab dengan jawaban yang sama.

Terdapat 84% kuesioner valid dari 610 kuesioner penumpang kapal feri.

Studi ini menilai dan mengambil studi kasus di Indonesia, karena Indonesia merupakan salah satu negara maritim dan merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Indonesia memiliki 17.504 pulau (Badan pusat Statistik, 2020), dimana kapal kapal feri merupakan salah satu moda terpenting. Berdasarkan catatan Kementerian Perhubungan Indonesia (2021), Indonesia memiliki 294 trayek untuk jasa penyeberangan.

Sampel data diambil dari dua pelabuhan penyeberangan di Indonesia, yaitu; Pelabuhan Bakauheni di Pulau Sumatera dan Pelabuhan Merak di Pulau Jawa. Kedua pelabuhan ini dipilih karena memiliki jumlah pelayanan tertinggi, dan merupakan penghubung antara dua pulau besar dengan kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia. Kuesioner untuk karyawan perusahaan kapal feri dibagikan kepada perusahaan penyedia jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak dan Bakauheni. Sebanyak 61% kuesioner kembali dari 700 kuesioner yang disebar, dengan dua kuesioner yang tidak lengkap.

Karena menggunakan kuesioner, metode ini dapat menyediakan sebagian besar informasi yang diinginkan tentang kepuasan penumpang berdasarkan aspek kualitas pelayanan jasa penyeberangan. Kuesioner survei terbagi menjadi tiga versi yaitu:

- a. Kuesioner persepsi penumpang yang bertujuan untuk menilai persepsi penumpang setelah

menggunakan jasa penyeberangan. Kuesioner diberikan kepada penumpang kapal feri.

- b. Kuesioner ekspektasi penumpang yang bertujuan untuk menilai ekspektasi penumpang terhadap layanan penyeberangan. Kuisioner diberikan kepada penumpang kapal feri.
- c. Kuesioner persepsi perusahaan bertujuan untuk mengukur persepsi perusahaan terhadap ekspektasi penumpang. Kuisioner diberikan kepada karyawan perusahaan penyeberangan.

Kuesioner penumpang disusun menjadi empat bagian, yaitu; bagian pertama berisi informasi umum (tanggal wawancara, nama kapal, nama rute, tujuan), karakteristik demografis (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, kisaran gaji) dan karakteristik perjalanan penumpang, meliputi: tujuan perjalanan, alasan pemilihan kapal feri untuk bepergian, pemilihan kapal feri jika moda lain lebih murah). Bagian kedua berorientasi pada pengumpulan pendapat penumpang tentang persepsi kualitas dari variabel layanan yang dipilih, yang menghasilkan pendapat penumpang tentang 24 variabel kualitas pelayanan. Responden ditanyakan tentang variabel yang diberikan, dengan pilihan jawaban dalam skala-Likert 5 poin (Sangat Buruk, Buruk, Sedang, Baik dan Sangat Baik).

Kuesioner untuk perusahaan mengambil pendapat karyawan perusahaan penyedia layanan (karyawan kapal dan terminal), dan pada skala manajemen. Pertanyaan dibangun dengan skala-Likert 5 poin, dengan variabel yang sama pada kuesioner penumpang, tetapi dari perspektif perusahaan. Bagian pertama memiliki isi yang berbeda dengan versi penumpang; informasi umum (tanggal wawancara, cabang kantor, dan lokasi kerja) dan karakteristik demografis (jenis kelamin, usia, jabatan, pendidikan, lama bekerja, lama bekerja pada posisi ini).

Skala Kepuasan Penumpang

Dimensi SERVQUAL diadopsi untuk mengukur kepuasan penumpang pada variabel kualitas layanan penyeberangan, dan digunakan untuk membuat kuesioner survei. Kepuasan pelanggan jasa penyeberangan dinilai dari kualitas pelayanan dengan beberapa dimensi SERVQUAL yang dibangun. Dimensi tersebut adalah: wujud nyata, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati (Parasuraman dkk., 1991, 1985, 1988, 1994). Dari dimensi SERVQUAL ini, dirancang 24 variabel sebagaimana yang tercantum dalam **Tabel 1**.

Tabel 1. Dimensi Kepuasan Penumpang Kapal feri

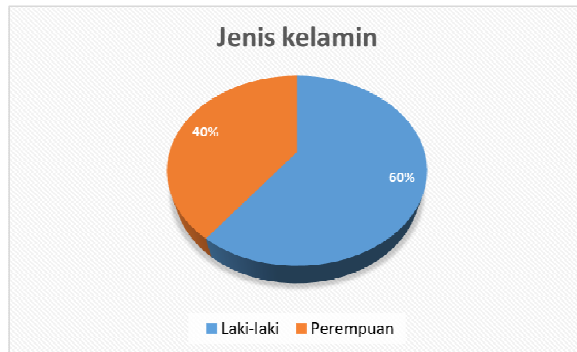
Dimensi	Item	Atribut	Tinjauan Literatur
Wujud Nyata (WN)	WN 1	Kebersihan terminal dan kenyamanan ruang tunggu	Bezerra & Gomes (2015); Leong, Hew, Lee, & Ooi (2015); Suki (2014)
	WN 2	Ruang tunggu dalam kenyamanan terminal	
	WN 3	Kebersihan kapal dan tempat duduk yang nyaman	
	WN 4	Kapal memiliki tempat duduk yang nyaman	
	WN 5	Kebersihan toilet	
	WN 6	Tempat parkir yang memadai di terminal	
	WN 7	Katering dan penyimpanan makanan di kapal	
	WN 8	Toko serba ada di terminal	
	WN 9	Tiket online	
	WN 10	Peralatan keamanan di kapal	
Keandalan (KL)	KL 1	Waktu kedatangan dan waktu boarding memiliki waktu yang sama dengan jadwal	Bezerra & Gomes (2015); Ojo Kolawole, Amoako Regina (2014); Ulkhaq, Putra, Arianie, Amalia, & Susatyo (2017)
	KL 2	Pelanggan tidak mengantri	
	KL 3	Harga tiket sudah sesuai dengan pelayanan	
	KL 4	Layanan kapal feri selalu menginformasikan penumpang tentang ketersediaan layanan dan perubahan harga terlebih dahulu	
Responsivitas (RS)	RL 5	Penundaan penyeberangan masih dalam waktu yang lumayan	Leong et al. (2015); Ulkhaq et al. (2017)
	RS 1	Karyawan kapal feri memberikan layanan yang cepat	
	RS 2	Karyawan kapal feri memberikan perhatian individual untuk membantu pelanggan	
Jaminan (JA)	RS 3	Karyawan kapal feri berkomunikasi dengan jelas dan membantu pelanggan	G. L. C. Bezerra & Gomes, (2016); Ojo, Amoako-Sakyi, et al., (2014)
	JA 1	Pelanggan merasa aman dan terjamin di terminal	
	JA 2	Pelanggan merasa nyaman dengan peralatan keselamatan di kapal	
Empati (EM)	JA 3	Pelanggan merasa aman untuk membeli tiket langsung di terminal	Leong et al. (2015)
	EM 1	Layanan pelanggan bertugas membantu pelanggan	
	EM 2	Layanan kapal feri menyediakan layanan online untuk memudahkan pelanggan	
	EM 3	Pelayanan penyeberangan dilayani dengan sopan	

Selanjutnya, dilakukan penilaian skor kesenjangan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan pemodelan PZB menggunakan dimensi SERVQUAL. Model ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan menurut kepuasan pelanggan perusahaan kapal feri Indonesia, baik dari persepsi penumpang maupun karyawan, termasuk dari sudut pandang manajer.

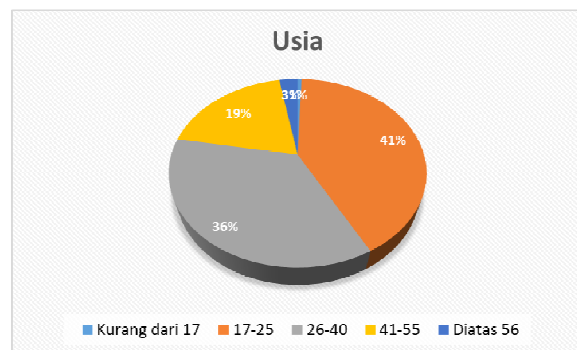
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Demografi Penumpang dan Karyawan Perusahaan Kapal feri

Sampel penumpang penyeberangan terdiri dari 60% (305 responden) laki-laki dan 40% (201 responden) perempuan, lihat Gambar 2. Usia responden lebih banyak pada usia produktif, dengan mayoritas usia sampel adalah 17-25 tahun (=42%) dan 26-40 tahun (=36%). Sampel umur 41-55 tahun (=19%), dan diatas umur tersebut (=3%). Sampel paling sedikit pada usia kurang dari 17 tahun (=1%), lihat Gambar 3.

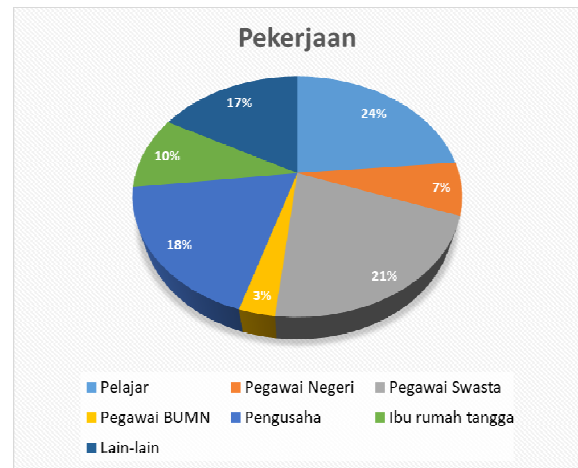


Gambar 2. Responden berdasarkan jenis kelamin



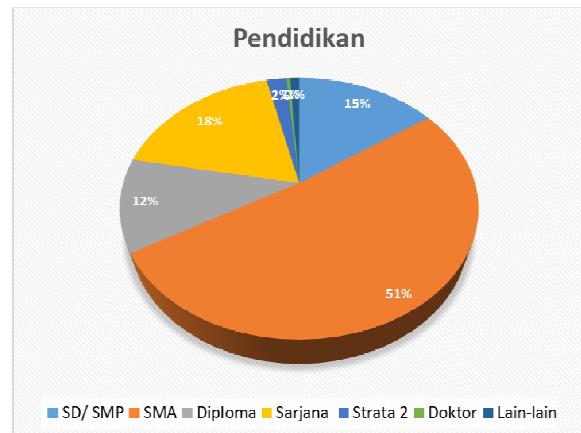
Gambar 3. Responden berdasarkan usia

Pekerjaan terbanyak adalah pelajar (=24%), pegawai swasta (=21%), pegawai pemerintah (=7%), pegawai BUMN (=3%), pengusaha (=18%), ibu rumah tangga (=10%), dan lain-lain (=17%), lihat Gambar 4.

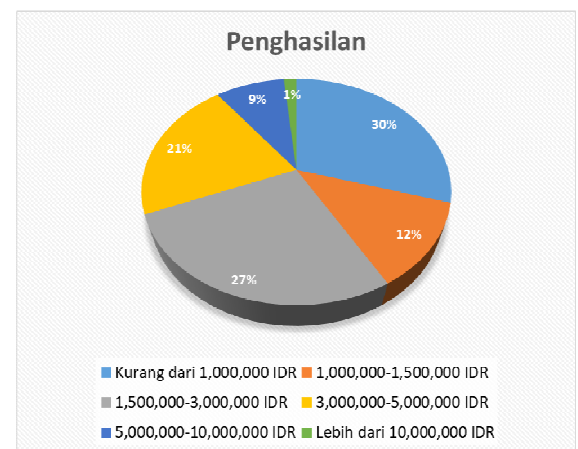


Gambar 4. Responden penumpang berdasarkan pekerjaan

Persentase latar belakang pendidikan responden didominasi oleh SLTA (=51%), kemudian diikuti S1 (=18%), SD/SMP (=15%), diploma (=11%), S2 (=2%), dan S3 (=0,4%), serta lain-lain (= 1%), lihat Gambar 5.



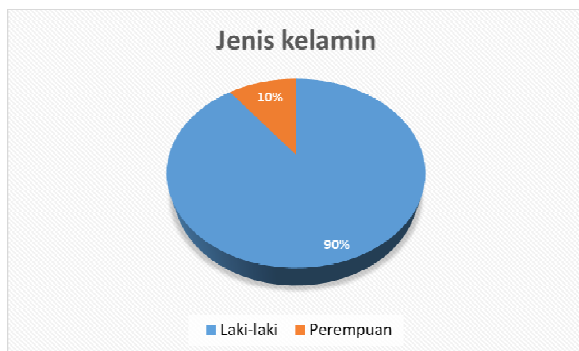
Gambar 5. Responden penumpang berdasarkan pendidikan



Gambar 6. Responden penumpang berdasarkan penghasilan

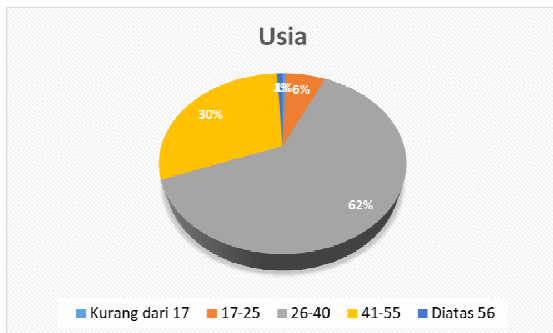
Berdasarkan jumlah penghasilan, didapatkan bahwa penghasilan responden kurang dari satu juta rupiah sebanyak 30% responden, dan sisanya merupakan responden dengan penghasilan diatas satu juta rupiah, lihat Gambar 6.

Untuk survei yang dilakukan di perusahaan penyeberangan kapal feri, 10 perusahaan bersedia untuk disurvei. Dari hasil survei, diperoleh responden yang terdiri dari 90% responden pegawai laki-laki dan 10% responden pegawai perempuan (Gambar 7). Jenis kelamin laki-laki mendominasi hasil survei, sesuai dengan laporan tahunan PT. ASDP yang menyebutkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki mendominasi perusahaan dengan persentase sekitar 95% (PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), 2020).



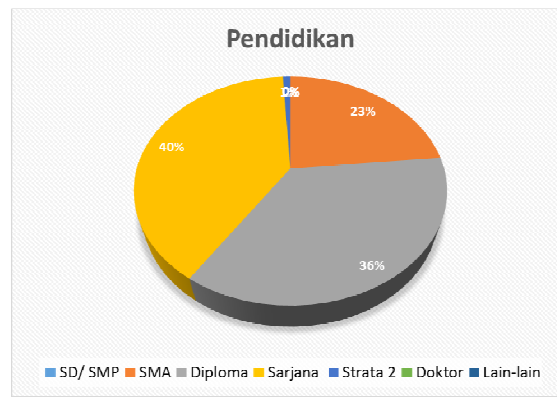
Gambar 7. Responden pegawai berdasarkan jenis kelamin

Umur responden pegawai didominasi kelompok umur 26-40 tahun (=62%), umur 41-55 tahun (=30%), umur 17-25 tahun (=6%), umur diatas 56 tahun (=1%), dan kurang dari 17 tahun (=0,5%).



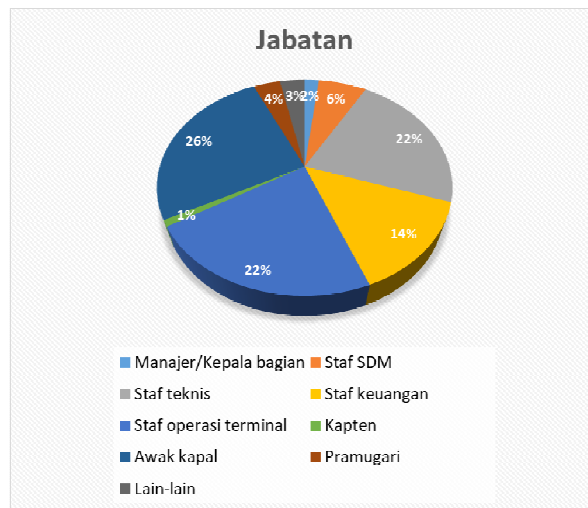
Gambar 8. Responden pegawai berdasarkan usia

Responden pegawai yang mengisi kuesioner lebih banyak memiliki tingkat pendidikan sarjana (=40%) dan diploma (=36%). Pendidikan tertinggi responden pegawai adalah S2 (=1%), dan responden lain berpendidikan SMA, lihat Gambar 9.

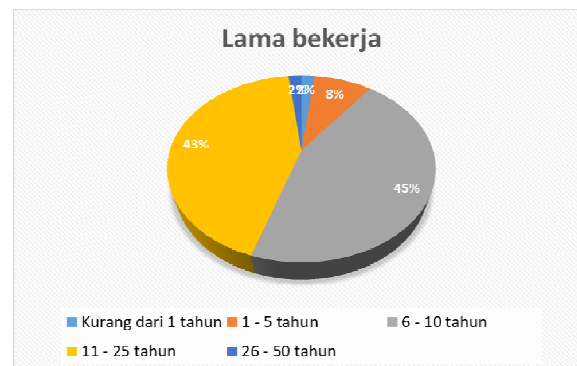


Gambar 9. Responden pegawai berdasarkan pendidikan

Jabatan yang dimiliki oleh pegawai dapat dilihat pada Gambar 10. Staf operasional terdiri dari: staf teknis (=22%), staf operasi terminal (=22%), kapten (=1%), awak kapal (=26%), dan pramugari (=4%). Sedangkan, staf manajerial terdiri dari: manajer/kantor pusat (=2%), bagian SDM (=6%), dan staf keuangan (=14%). Lama bekerja di perusahaan rata-rata didominasi oleh pegawai senior dengan masa kerja 6 – 10 tahun (Gambar 11).



Gambar 10. Responden pegawai berdasarkan jabatan



Gambar 11. Responden pegawai berdasarkan lama bekerja

Perbandingan Kesenjangan

Tabel 2 menunjukkan skor kesenjangan item dalam dimensi kepuasan penumpang. Dua puluh lima item dari lima dimensi dihitung untuk menemukan skor kesenjangan. Rata-rata skor kesenjangan hanya menunjukkan kesenjangan 1 dan 5 semuanya bernilai negatif. Nilai kesenjangan negatif terbesar adalah dari kesenjangan 1 dengan skor kesenjangan -1,6, yang menunjukkan masalah utama kualitas pelayanan jasa penyeberangan dari segi kepuasan penumpang.

Tabel 2. Nilai kesenjangan dimensi kepuasan penumpang kapal feri

Items	Kesenjangan 1	Kesenjangan 5
	HP - LH	LR - LH
WN1	-1,21	-1,11
WN 2	-1,60	-1,15
WN 3	-1,63	-1,19
WN 4	-1,61	-1,23
WN 5	-1,64	-1,30
WN 6	-1,66	-1,46
WN 7	-1,44	-1,08
WN 8	-1,79	-1,42
WN 9	-1,71	-1,63
WN 10	-1,71	-1,63
KL1	-1,44	-1,14
KL2	-1,62	-1,11
KL3	-1,21	-0,89
KL4	-1,32	-1,23
KL5	-1,47	-1,07
RS1	-1,40	-1,05
RS2	-1,56	-1,10
RS3	-1,59	-1,00
JA1	-1,50	-1,35
JA2	-1,51	-1,29
JA3	-1,77	-0,94
EM1	-1,55	-1,24
EM2	-1,58	-1,60
EM3	-1,70	-0,95

Keterangan:

- LR : Layanan yang dirasakan
- LH : Layanan yang diharapkan
- HP : Persepsi perusahaan terhadap harapan penumpang

Kesenjangan 5 – Harapan dan Persepsi Kepuasan Penumpang

Seperti yang terlihat pada Tabel 2 dan Tabel 3, hasil kesenjangan 5 menunjukkan bahwa semua item pada kelima dimensi tersebut memiliki nilai negatif. Kesenjangan terbesar pada dimensi empati dengan nilai kesenjangan -1,26. Atribut nilai kesenjangan terbesar pada dimensi ini diperoleh dari EM2 “Kapal feri services menyediakan layanan online untuk kenyamanan pelanggan”, dengan nilai kesenjangan -1,60.

Berikutnya adalah dimensi wujud nyata, dengan nilai kesenjangan -1,20. Meskipun dimensi wujud nyata secara keseluruhan memiliki nilai kesenjangan lebih rendah dari pada dimensi empati, tetapi nilai kesenjangan terbesar dari keseluruhan atribut berasal dari dimensi ini, yang merupakan atribut

WN9 “Toko serba ada di terminal” dan WN10 “Tiket online”, dengan nilai selisih yang sama (= -1,63).

Dimensi jaminan memiliki skor kesenjangan -1,19 dengan nilai kesenjangan atribut terbesar -1,35, yang diperoleh dari atribut JA1 “Pelanggan merasa aman dan terjamin di terminal”.

Sedangkan dimensi reliabilitas memiliki nilai kesenjangan skor -1,06, dengan nilai atribut kesenjangan terbesar -1,23 dari KL4 “Layanan kapal feri selalu menginformasikan penumpang tentang ketersediaan layanan dan perubahan harga terlebih dahulu”.

Nilai kesenjangan terkecil pada kesenjangan 5 adalah responsivitas dengan nilai kesenjangan -1,05, dan nilai kesenjangan terbesar untuk item pada dimensi ini diperoleh dari RS2 “Karyawan kapal feri memberikan perhatian individual untuk membantu pelanggan” dengan skor -1,10.

Hal-hal tersebut merupakan komponen yang paling perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan penyeberangan.

Tabel 3. SERVQUAL Skor Dimensi untuk Kesenjangan 5

Dimensi	Total rata-rata		Nilai dari		Skor
	LH	LR	LH	LR	
Wujud Nyata	49,88	36,67	4,53	3,33	-1,20
Keandalan	24,93	19,65	4,99	3,93	-1,06
Responsivitas	14,96	11,82	4,99	3,94	-1,05
Jaminan	14,97	11,39	4,99	3,80	-1,19
Empati	14,96	11,18	4,99	3,73	-1,26

Keterangan:

LR: Layanan yang dirasakan

LH: Layanan yang diharapkan

Kesenjangan 1 – Harapan Penumpang dan Persepsi Perusahaan terhadap Harapan Penumpang

Hasil kesenjangan 1 ditunjukkan pada Tabel 2 dan Tabel 4, dimana semua item dan dimensi memiliki nilai kesenjangan negatif. Dimensi nilai kesenjangan terbesar berasal dari dimensi empati dengan skor -1,61. Meskipun nilai kesenjangan terbesar dari dimensi empati, tetapi item nilai kesenjangan terbesar dari dimensi wujud nyata, WN8 “Toko serba ada di terminal” dengan skor -1,79. Butir nilai kesenjangan terbesar dari dimensi empati dengan skor -1,70 adalah EM3 “Pelayanan penyeberangan dilayani dengan sopan”.

Dimensi jaminan memiliki nilai kesenjangan -1,60 dengan nilai kesenjangan terbesar -1,77 berasal dari item JA3 “Pelanggan merasa aman untuk membeli tiket langsung di terminal”.

Dimensi responsivitas memiliki nilai kesenjangan -1,52 dengan item nilai kesenjangan terbesar dari dimensi ini memiliki skor -1,59 dan item tentang RS3 “Karyawan kapal feri

berkomunikasi dengan jelas dan membantu pelanggan”.

Selanjutnya dimensi wujud nyata memiliki nilai kesenjangan -1,45 dengan item nilai kesenjangan terbesar seperti yang telah disebutkan sebelumnya.

Nilai kesenjangan skor terendah dari dimensi keandalan dengan skor -1,42 dan skor terbesar pada dimensi ini dari item KL2 “Pelanggan tidak mengantri” sebesar -1,62.

Tabel 4. SERVQUAL Skor Dimensi untuk Kesenjangan 1

Dimensi	Total rata-rata		Nilai dari		Skor
	LH	HP	LH	HP	
Wujud Nyata	49,88	33,90	4,53	3,08	-1,45
Keandalan	24,93	17,81	4,99	3,56	-1,42
Responsivitas	14,96	10,41	4,99	3,47	-1,52
Jaminan	14,97	10,19	4,99	3,40	-1,60
Empati	14,96	10,13	4,99	3,38	-1,61

Keterangan:

LH: Layanan yang diharapkan

HP: Persepsi Perusahaan terhadap Harapan Penumpang

Keseluruhan item kesenjangan 1 memiliki hasil negatif dengan rata-rata sebesar -1.55 lebih besar dari pada kesenjangan 5, yaitu senilai -1,20 (Tabel 2). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kesenjangan 1 cenderung menjadi masalah utama kualitas pelayanan jasa penyeberangan, yang juga memiliki kaitan dengan kesenjangan 5 mengenai perspektif kepuasan penumpang dalam kualitas layanan penyeberangan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa, penelitian ini mengimplikasikan bahwa penilaian kesenjangan sangat tepat untuk memahami perbedaan pendapat yang terjadi antara penumpang dan perusahaan mengenai harapan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan jasa penyeberangan. Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, adalah:

- 1) Pengembangan evaluasi kualitas pelayanan dalam perspektif kepuasan penumpang jasa penyeberangan sangat diperlukan bagi industri penyeberangan, khususnya di Indonesia sebagai negara maritim terbesar di dunia. Studi ini memberikan gambaran terkait kesenjangan kualitas layanan penyeberangan di Indonesia, dari sudut pandang penumpang maupun perusahaan, untuk meningkatkan kepuasan penumpang.
- 2) Studi ini mengeksplorasi semua perspektif dalam industri jasa penyeberangan, termasuk penumpang dan karyawan (staf manajerial dan staf operasional), untuk membuat penilaian yang lebih baik tentang kemungkinan kesenjangan dalam industri jasa penyeberangan di Indonesia. Model analisis kesenjangan ini dapat menjadi

acuan bagi penelitian terkait lainnya, khususnya di industri transportasi.

- 3) Penelitian ini mengungkapkan bahwa permasalahan utama dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang dipersepsikan untuk meningkatkan kepuasan penumpang berasal dari kesenjangan 1, yaitu adanya ketidaksesuaian antara persepsi perusahaan dengan ekspektasi penumpang. Dengan demikian, analisis kesenjangan memungkinkan perusahaan untuk memeriksa kembali desain standar layanan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Analisis kesenjangan ini memberikan penilaian yang mempengaruhi manajerial perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya, dimana manajemen perusahaan akan memberikan desain dan standar perusahaan untuk mengembangkan layanan. Pemahaman persepsi penumpang dan harapan mereka adalah cara terbaik untuk meningkatkan kualitas layanan. Sehingga, dibutuhkan pemahaman dari kedua belah pihak, untuk memberikan layanan yang lebih baik. Analisis kesenjangan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami item yang mempengaruhi kualitas layanan secara signifikan, dan memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi atribut item kualitas layanan yang harus diperbaiki. Dengan demikian, persepsi kepuasan penumpang. industri jasa penyeberangan kapal feri di Indonesia akan dapat ditingkatkan.

Studi ini dilakukan pada sektor jasa penyeberangan kapal feri di Indonesia, dan sangat mungkin untuk dapat digeneralisasi pada penelitian di moda transportasi lainnya. Untuk itu, perlu penelitian selanjutnya di sektor jasa transportasi lainnya, atau lebih luas ke sektor industri jasa lainnya.

REFERENSI

- Badan pusat Statistik. (2020). Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Provinsi, 2019. Diambil 21Februari2021, dari https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/UFpWMmJZOVZIZTJnc1pXaHhDV1hPQT09/da_01/1
- Bonaventura, A. (2015). Assessment of customers' satisfaction from large buses services in urban public transportation a case of ubungo bus terminal. Mzumbe University.
- Brida, J. G., Moreno-Izquierdo, L., & Zapata-Aguirre, S. (2016). Customer perception of service quality: The role of Information and Communication Technologies (ICTs) at airport functional areas. *Tourism Management Perspectives*, 20, 209–216.
- Ceder, A. (2006). Planning and evaluation of passenger ferry service in Hong Kong. *Transportation*, 33, 133–152.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. a. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL : and Reconciling of Service Measurement Perceptions Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131.

- Febrina, Y. A., & Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pt. Asdp. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 5, 19.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (2002). Concepts and Models. Downloaded by Universiti Teknologi MARA At 08:39 15 June 2016 (PT) *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11, 43–66.
- Isa, M., 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.
- Jumbo, J. (2016). Customer satisfaction and service quality : the case of the Road Transport Authority (RTA) of Dubai , in the United Arab Emirates Customer satisfaction and service quality : the case of the Road Transport Authority (RTA) of Dubai , in the United Arab.
- Kelley, S. W., & Turley, L. W. (2001). Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. *Journal of Business Research*, 54, 161–166.
- Kim, Y. K., & Lee, H. R. (2011). Customer satisfaction using low cost carriers. *Tourism Management*, 32, 235–243.
- Laming, C., & Mason, K. (2014). Customer experience - An analysis of the concept and its performance in airline brands. *Research in Transportation Business and Management*, 10, 15–25.
- Leong, L. Y., Hew, T. S., Lee, V. H., & Ooi, K. B. (2015). An SEM-artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*, 42, 6620–6634.
- Lewis, B. R. (1989). Quality in the Service Sector: A Review. *International Journal of Bank Marketing*, 7, 4–12.
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G.V. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16, 231–243. Diambil dari http://lms.ctu.edu.vn/dokeos/courses/KT321/document/LUOC_KHAO_TAI_LIEU/chat_luong_dich_vu_va_su_hai_long_cua_dv_ban_le.pdf
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64, 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a comparison Standard in Measuring Comparison Service for Quality: Implications Further Research. *Journal of Management*, 58, 111–124.
- PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). (2020). Laporan Tahunan 2019. Jakarta. Diambil dari https://www.indonesiaferry.co.id/assets/images/laporanta_hunan/ASDP-AR2019-LowRes.pdf
- Suki, N. M. (2014). Passenger satisfaction with airline service quality in Malaysia: A structural equation modeling approach. *Research in Transportation Business and Management*, 10, 26–32.
- Suwandi. (2010). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa. *Sosialita*, 1.
- Tinali, G. Z. P., & Temba, G. M. (2015). Ferry passengers' satisfaction: An empirical assessment of influence of ferry route type. *ORSEA Journal*, 5, 118–151.
- Transportation Research Board. (1999). A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. *Transit Cooperative Research Program, Report 47*. Washington, D.C.: National Academy Press.