

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak

Alfyonyta Pasinggi^{1*}, Febianus Heatubun², Nopenas Sinaga³

^{1,2,3} Universitas Caritas Indonesia, Indonesia

* E-mail: alfyonyta@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 12-05-2026

Revision: 25-06-2026

Published: 30-06-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v3i4.356

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-verifikatif dengan regresi linear berganda, data dikumpulkan dari 84 responden melalui purposive sampling. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan: (1) kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F=48,721$; $\text{sig}=0,000$; $R^2=0,752$); (2) secara parsial, seluruh dimensi berpengaruh positif dan signifikan; (3) assurance merupakan dimensi yang paling dominan ($\beta=0,312$; $t=3,614$; $\text{sig}=0,001$). Pelanggan mengutamakan keamanan perjalanan, profesionalisme petugas, dan jaminan keselamatan sebagai aspek paling krusial dalam membentuk kepuasan. PT ASDP Cabang Biak perlu mempertahankan keunggulan pada dimensi assurance sekaligus memperkuat dimensi tangibles melalui perbaikan fasilitas fisik pelabuhan dan digitalisasi informasi pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; SERVQUAL; Transportasi Penyeberangan; PT ASDP Indonesia Ferry

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Biak Branch and to identify the most dominant dimension. Employing a quantitative descriptive-verificative approach with multiple linear regression, data were collected from 84 respondents through purposive sampling. Service quality was measured using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Results indicate that: (1) service quality simultaneously and significantly affects customer satisfaction ($F=48.721$; $\text{sig}=0.000$; $R^2=0.752$); (2) all dimensions partially exert positive and significant effects; (3) assurance is the most dominant dimension ($\beta=0.312$; $t=3.614$; $\text{sig}=0.001$). Customers prioritize travel safety, staff professionalism, and safety guarantees as the most critical aspects shaping satisfaction. PT ASDP Biak Branch needs to maintain its superiority in the assurance dimension while strengthening tangibles through physical facility improvement and service information digitalization.

Acknowledgment

Key word: *Service Quality; Customer Satisfaction; SERVQUAL; Ferry Transportation; PT ASDP Indonesia Ferry*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Sektor jasa transportasi menempati posisi strategis dalam sistem ekonomi nasional, khususnya di negara kepulauan seperti Indonesia. Moda transportasi laut bukan sekadar penghubung antar wilayah, melainkan urat nadi pergerakan manusia, barang, dan jasa yang mendukung pemerataan pembangunan. Pada wilayah seperti Kabupaten Biak Numfor yang secara geografis dikelilingi perairan, transportasi laut menjadi satu-satunya pilihan realistis bagi sebagian besar masyarakat untuk melakukan mobilitas antar pulau.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak memegang peran itu. Sebagai satu-satunya operator penyeberangan resmi di wilayah tersebut, perusahaan ini menanggung ekspektasi publik yang tidak ringan: keberangkatan tepat waktu, fasilitas layak, keselamatan pelayaran terjamin, dan petugas yang responsif. Namun, hasil observasi awal dan tanggapan pengguna jasa menunjukkan sejumlah kesenjangan: atap ruang tunggu yang bocor, keterlambatan jadwal yang tidak dikomunikasikan secara proaktif, sistem tiket manual yang menimbulkan antrean, serta keterbatasan informasi digital mengenai jadwal kapal. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*das sollen*) dan realitas pelayanan (*das sein*) inilah yang menjadi titik tolak penelitian ini.

Secara teoritis, kepuasan pelanggan lahir dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual yang diterima (Oliver, 1980). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kemungkinan pelanggan merasa puas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merumuskan model SERVQUAL dengan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan jasa: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini telah terbukti handal dalam mengevaluasi kualitas pelayanan lintas sektor jasa, termasuk transportasi laut.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan ASDP relatif banyak dilakukan di wilayah Jawa dan Sumatera (Rahmawati & Yuniarti, 2020; Nugroho, 2019), namun kajian empiris yang menempatkan wilayah timur Indonesia, khususnya Papua, sebagai objek masih sangat terbatas. Karakteristik geografis kepulauan, kondisi cuaca laut yang tidak menentu, serta keterbatasan infrastruktur menciptakan tantangan pelayanan yang berbeda secara signifikan dari wilayah barat Indonesia. Celah penelitian inilah yang menjadi dasar kebaruan studi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-verifikatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui

lima variabel bebas: tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), dan empathy (X_5). Persamaan regresi yang diuji adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$.

Penelitian dilaksanakan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak selama periode Januari–Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa penyeberangan yang telah menggunakan layanan minimal dua kali dan berusia di atas 17 tahun. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 84 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling untuk memastikan responden memiliki pengalaman yang memadai dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5, observasi lapangan, dan dokumentasi. Seluruh item kuesioner disusun berdasarkan indikator teoritis dari masing-masing dimensi SERVQUAL. Analisis data mencakup: (1) uji validitas Product Moment dan reliabilitas Cronbach's Alpha $> 0,70$; (2) uji asumsi klasik normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas; (3) regresi linear berganda; (4) koefisien determinasi (R^2); (5) uji t parsial ($\alpha=5\%$; t-tabel $df=78=1,989$); dan (6) uji F simultan ($\alpha=5\%$; F-tabel $df_1=5$, $df_2=78=2,32$).

Hipotesis

Hipotesis

- H₁: Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Cabang Biak.
- H₂: Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Cabang Biak.
- H₃: Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Cabang Biak.
- H₄: Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Cabang Biak.
- H₅: Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Cabang Biak.
- H₆: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Cabang Biak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak merupakan unit operasional BUMN yang menyelenggarakan jasa transportasi penyeberangan laut di wilayah Kabupaten Biak Numfor dan sekitarnya. Layanan yang diberikan meliputi angkutan penumpang dan kendaraan antar pulau, pelayanan tiket, fasilitas pelabuhan, serta prosedur keselamatan pelayaran. Sebagai wilayah kepulauan

yang secara geografis sangat bergantung pada transportasi laut, PT ASDP Cabang Biak memikul tanggung jawab ganda: sebagai penyedia jasa komersial sekaligus penopang konektivitas publik yang bersifat vital.

Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan telah melakukan upaya peningkatan pelayanan melalui perbaikan fasilitas fisik dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, masih ditemukan beberapa kendala operasional yang berdampak pada pengalaman pelanggan mulai dari keterlambatan jadwal, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, hingga sistem tiket manual yang belum terdigitalisasi.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 84)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	61,9
	Perempuan	32	38,1
	Total	84	100
Usia	17 – 24 tahun	19	22,6
	25 – 34 tahun	28	33,3
	35 – 44 tahun	24	28,6
	> 44 tahun	13	15,5
	Total	84	100
Pekerjaan	Pegawai Swasta	27	32,1
	Wiraswasta	22	26,2
	PNS/ASN	18	21,4
	Pelajar/Mahasiswa	12	14,3
	Lainnya	5	5,9
	Total	84	100
Frekuensi Penggunaan	≥ 5 kali	18	21,4
	3–4 kali	31	36,9
	2 kali	35	41,7
	Total	84	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Laki-laki mendominasi responden (61,9%), yang mencerminkan pola umum pengguna transportasi penyeberangan komersial didominasi oleh pelaku usaha, tenaga kerja, dan wiraswasta yang melakukan perjalanan antar pulau untuk kepentingan ekonomi. Kelompok usia 25–34 tahun menjadi segmen terbesar (33,3%), menunjukkan bahwa layanan penyeberangan PT ASDP Biak paling banyak dimanfaatkan oleh penduduk usia produktif. Proporsi pegawai swasta dan wiraswasta yang mendominasi (58,3%) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berdampak langsung pada produktivitas ekonomi pengguna keterlambatan kapal, misalnya, berimplikasi nyata pada aktivitas bisnis mereka. Temuan penting lainnya adalah 41,7% responden hanya menggunakan layanan dua kali; meskipun memenuhi syarat minimum, ini menunjukkan segmen pengguna yang belum sepenuhnya loyal dan rentan berpindah.

dah jika layanan tidak memuaskan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha
X ₁	X1.1	0,483	0,2144	Valid	0,834 (Reliabel)
	X1.2	0,511	0,2144	Valid	
	X1.3	0,497	0,2144	Valid	
	X1.4	0,462	0,2144	Valid	
	X1.5	0,478	0,2144	Valid	
X ₂	X2.1	0,471	0,2144	Valid	0,819 (Reliabel)
	X2.2	0,458	0,2144	Valid	
	X2.3	0,489	0,2144	Valid	
	X2.4	0,443	0,2144	Valid	
	X2.5	0,467	0,2144	Valid	
X ₃	X3.1	0,452	0,2144	Valid	0,811 (Reliabel)
	X3.2	0,474	0,2144	Valid	
	X3.3	0,463	0,2144	Valid	
	X3.4	0,481	0,2144	Valid	
	X3.5	0,457	0,2144	Valid	
X ₄	X4.1	0,503	0,2144	Valid	0,847 (Reliabel)
	X4.2	0,491	0,2144	Valid	
	X4.3	0,478	0,2144	Valid	
	X4.4	0,467	0,2144	Valid	
	X4.5	0,514	0,2144	Valid	
X ₅	X5.1	0,468	0,2144	Valid	0,826 (Reliabel)
	X5.2	0,452	0,2144	Valid	
	X5.3	0,477	0,2144	Valid	
	X5.4	0,461	0,2144	Valid	
	X5.5	0,483	0,2144	Valid	
Y	Y1	0,493	0,2144	Valid	0,862 (Reliabel)
	Y2	0,478	0,2144	Valid	
	Y3	0,512	0,2144	Valid	
	Y4	0,487	0,2144	Valid	
	Y5	0,501	0,2144	Valid	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Seluruh 30 item pernyataan dinyatakan valid karena r-hitung masing-masing melampaui r-tabel 0,2144 ($df=82$, $\alpha=5\%$). Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0,811 hingga 0,862 semuanya melampaui ambang batas 0,70 yang disyaratkan Ghazali (2021). Rentang ini mencerminkan konsistensi internal instrumen yang sangat baik; artinya, kuesioner yang digunakan mampu mengukur konstruk penelitian secara andal dan dapat dipercaya untuk tahap analisis inferensial.

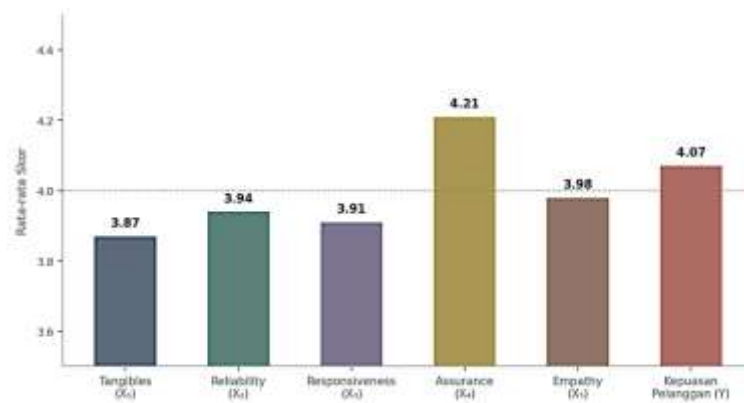
Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 3. Rata-rata Skor Per Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Rata-rata Dimensi	Kategori
Tangibles (X ₁)	X1.1. Kondisi fisik kapal bersih dan layak	3,92	3,87	Baik
	X1.2. Penampilan petugas rapi dan profesional	3,95		
	X1.3. Ruang tunggu pelabuhan memadai	3,74		
	X1.4. Fasilitas toilet bersih dan terawat	3,81		
	X1.5. Informasi digital jadwal kapal tersedia	3,93		
Reliability (X ₂)	X2.1. Keberangkatan kapal tepat waktu	3,82	3,94	Baik
	X2.2. Pelayanan tiket sesuai prosedur	4,03		
	X2.3. Pelayanan konsisten setiap saat	3,91		
	X2.4. Informasi pelayanan akurat	3,98		
	X2.5. Petugas memenuhi janji pelayanan	3,96		
Responsiveness (X ₃)	X3.1. Petugas cepat membantu penumpang	3,94	3,91	Baik
	X3.2. Petugas tanggap terhadap keluhan	3,84		
	X3.3. Informasi perubahan jadwal disampaikan cepat	3,87		
	X3.4. Proses pelayanan cepat dan efisien	3,96		
	X3.5. Antrian pelayanan terkelola dengan baik	3,94		
Assurance (X ₄)	X4.1. Petugas berpengetahuan dan kompeten	4,18	4,21	Sangat Baik
	X4.2. Petugas memberikan rasa aman selama perjalanan	4,27		
	X4.3. Prosedur keselamatan dilaksanakan dengan baik	4,24		
	X4.4. Petugas bersikap sopan dan profesional	4,19		
	X4.5. Pelanggan percaya terhadap pelayanan perusahaan	4,17		
Empathy (X ₅)	X5.1. Petugas memahami kebutuhan individual pelanggan	3,97	3,98	Baik
	X5.2. Pelayanan terhadap kelompok prioritas memadai	3,89		
	X5.3. Petugas ramah dan penuh perhatian	4,06		
	X5.4. Jam operasional layak dan sesuai kebutuhan	4,02		
	X5.5. Petugas memberikan perhatian personal	3,96		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1. Puas terhadap pelayanan secara keseluruhan	4,09	4,07	Baik
	Y2. Akan menggunakan kembali jasa ASDP Biak	4,14		

Dimensi	Indikator	Rata-rata	Rata-rata Dimensi	Kategori
	Y3. Merekomendasikan layanan kepada orang lain	4,03		
	Y4. Pelayanan sesuai harapan	3,98		
	Y5. Pengalaman menggunakan jasa menyenangkan	4,11		

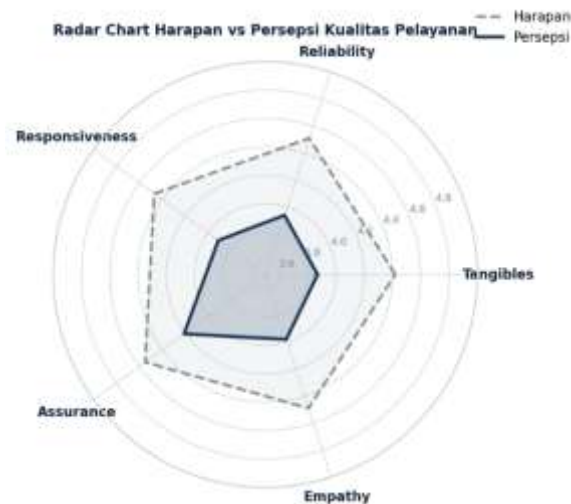
Sumber: Data Primer Diolah, 2025



Gambar 1. Rata-rata Skor Per Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Rata-rata skor seluruh variabel berada pada rentang 3,87–4,21, yang mengindikasikan persepsi pelanggan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Assurance memperoleh skor tertinggi (4,21) dengan kategori sangat baik, mengonfirmasi bahwa keselamatan pelayaran dan profesionalisme petugas merupakan keunggulan utama PT ASDP Biak. Sebaliknya, tangibles meraih skor terendah (3,87), dengan item fasilitas ruang tunggu (3,74) dan kebersihan toilet (3,81) sebagai titik lemah yang paling mencolok. Kesenjangan skor antara assurance dan tangibles (0,34 poin) mengindikasikan ketimpangan kualitas yang perlu diatasi melalui investasi fasilitas fisik dan transformasi digital.



Gambar 2. Radar Chart Harapan vs Persepsi Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Radar chart pada Gambar 2 memperjelas pola kesenjangan layanan (service gap) antara harapan dan persepsi pelanggan pada seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi tangibles menunjukkan service gap terlebar, sementara assurance memiliki gap paling sempit. Pola ini mengonfirmasi bahwa harapan pelanggan terhadap fasilitas fisik belum sepenuhnya terpenuhi oleh kondisi aktual di lapangan, sementara pelanggan relatif puas terhadap jaminan keselamatan yang diberikan perusahaan.

Uji Asumsi Klasik

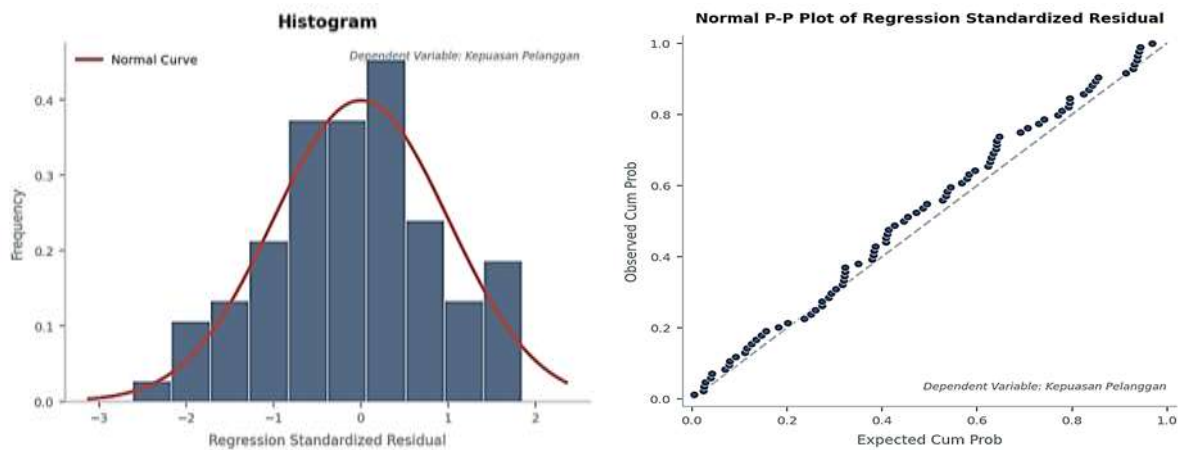
Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Nilai	Kesimpulan
Normalitas – Kolmogorov-Smirnov (Asymp. Sig.)	0,200	Normal ($> 0,05$)
Multikolinearitas – Tolerance X_1	0,681	Bebas ($> 0,10$)
Multikolinearitas – VIF X_1	1,468	Bebas (< 10)
Multikolinearitas – Tolerance X_2	0,694	Bebas ($> 0,10$)
Multikolinearitas – VIF X_2	1,441	Bebas (< 10)
Multikolinearitas – Tolerance X_3	0,673	Bebas ($> 0,10$)
Multikolinearitas – VIF X_3	1,486	Bebas (< 10)
Multikolinearitas – Tolerance X_4	0,657	Bebas ($> 0,10$)
Multikolinearitas – VIF X_4	1,522	Bebas (< 10)
Multikolinearitas – Tolerance X_5	0,688	Bebas ($> 0,10$)
Multikolinearitas – VIF X_5	1,453	Bebas (< 10)
Autokorelasi – Durbin-Watson	1,894	Bebas autokorelasi
Heteroskedastisitas – Scatterplot	Menyebar acak	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

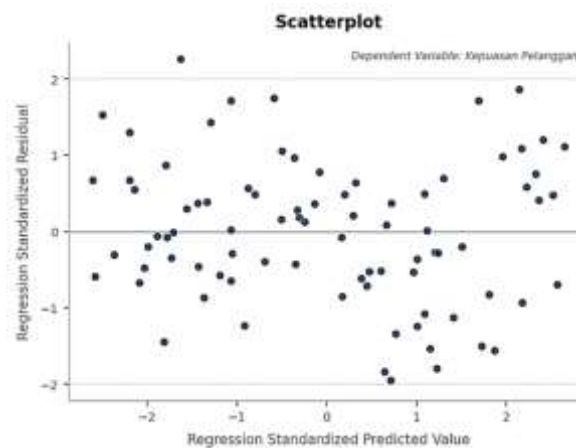
a

b



Gambar 3. (a) Histogram Uji Normalitas; (b) Normal P-P Plot Uji Normalitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2025



Gambar 4. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Nilai Asymp. Sig. Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 melampaui batas 0,05, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal dikonfirmasi secara visual oleh histogram dan P-P Plot (Gambar 3 & 4) yang menunjukkan pola mendekati distribusi normal. Nilai VIF seluruh variabel berkisar 1,441–1,522, jauh di bawah ambang kritis 10, yang membuktikan tidak ada multikolinearitas antar prediktor. Nilai Durbin-Watson 1,894 berada di kisaran aman, sehingga model bebas dari autokorelasi. Scatterplot (Gambar 5) memperlihatkan titik-titik data tersebar acak tanpa pola sistematis, mengonfirmasi tidak adanya heteroskedastisitas. Seluruh asumsi BLUE terpenuhi; estimasi koefisien regresi bersifat tidak bias, efisien, dan konsisten.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	t-hitung	Sig.
(Constant)	2,183	3,741	0,584	0,561

Variabel	B	Std. Error	t-hitung	Sig.
Tangibles (X ₁)	0,241	0,088	2,731	0,008
Reliability (X ₂)	0,198	0,084	2,346	0,021
Responsiveness (X ₃)	0,183	0,084	2,187	0,031
Assurance (X ₄)	0,312	0,086	3,614	0,001
Empathy (X ₅)	0,174	0,083	2,093	0,039

Catatan: t-tabel df=78, α=5%=1,989

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 2,183 + 0,241X_1 + 0,198X_2 + 0,183X_3 + 0,312X_4 + 0,174X_5 + e$$

Konstanta 2,183 merepresentasikan tingkat kepuasan pelanggan yang ada secara inheren sebelum pengaruh dimensi kualitas pelayanan diperhitungkan. Seluruh koefisien regresi bertanda positif, yang berarti peningkatan kualitas pada setiap dimensi akan secara konsisten mendorong kenaikan kepuasan pelanggan. Assurance memiliki koefisien terbesar (0,312), mengukuhkan posisinya sebagai dimensi paling berpengaruh. Setiap kenaikan satu satuan persepsi assurance akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,312 satuan ceteris paribus. Urutan koefisien $X_4 > X_1 > X_2 > X_5 > X_3$ menegaskan bahwa jaminan keamanan merupakan prioritas utama pelanggan, diikuti oleh kelengkapan fasilitas fisik.

Koefisien Determinasi dan Uji F

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R²) dan Uji F

Model	R	R ² (Adjusted R ²)	F-hitung	Sig. F
1	0,867	0,752 (0,733)	48,721	0,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Nilai R=0,867 mencerminkan korelasi simultan yang sangat kuat antara kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. R²=0,752 (Adjusted R²=0,733) berarti 75,2% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi SERVQUAL angka yang sangat kuat untuk penelitian perilaku konsumen di sektor jasa publik. Uji F menghasilkan nilai 48,721 dengan signifikansi 0,000, jauh melampaui F-tabel 2,32, sehingga model layak dan hipotesis simultan (H₀) diterima. Sisa variasi 24,8% dipengaruhi faktor di luar model, seperti harga tiket, citra perusahaan, faktor cuaca, dan keterbatasan armada kapal.

Uji t Parsial dan Rekapitulasi Hipotesis

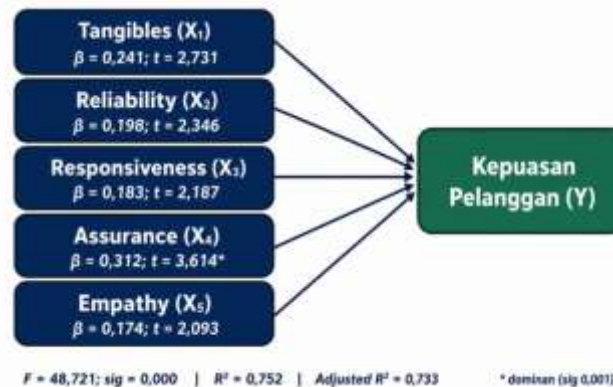
Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji t dan Uji F (Pengujian Hipotesis)

Hipotesis	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keterangan
H ₁ : Tangibles (X ₁) → Y	2,731	1,989	0,008	H ₁ Diterima
H ₂ : Reliability (X ₂) → Y	2,346	1,989	0,021	H ₂ Diterima

Hipotesis	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keterangan
H ₃ : Responsiveness (X ₃) → Y	2,187	1,989	0,031	H ₃ Diterima
H ₄ : Assurance (X ₄) → Y	3,614	1,989	0,001	H ₄ Diterima (dominan)
H ₅ : Empathy (X ₅) → Y	2,093	1,989	0,039	H ₅ Diterima
H ₆ : X ₁ +X ₂ +X ₃ +X ₄ +X ₅ → Y (Simultan)	F=48,721	F=2,32	0,000	H ₆ Diterima

Catatan: t-tabel df=78, α=5%=1,989; F-tabel df₁=5, df₂=78=2,32

Sumber: Data Primer Diolah, 2025



Gambar 5. Model Hasil Penelitian

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Pembahasan

Pengaruh Tangibles terhadap Kepuasan Pelanggan

Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\beta=0,241$; $t=2,731$; $\text{sig}=0,008$), sehingga H₁ diterima. Meskipun tangibles meraih skor rata-rata terendah (3,87), pengaruhnya tetap nyata secara statistik. Dua item dengan skor paling rendah ruang tunggu (3,74) dan kebersihan toilet (3,81) mengindikasikan bahwa kualitas fisik pelabuhan masih menjadi titik lemah utama. Tjiptono (2014:282) menegaskan bahwa pelanggan jasa menilai kualitas melalui bukti fisik yang dapat diamati langsung; dengan demikian, fasilitas yang tidak memadai akan segera membentuk kesan negatif bahkan sebelum layanan inti diterima. Keterbatasan sistem informasi digital jadwal kapal juga berkontribusi pada rendahnya skor tangibles sebuah ironi di era di mana pelanggan semakin mengharapakan layanan berbasis teknologi.

Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan

Reliability berpengaruh positif dan signifikan ($\beta=0,198$; $t=2,346$; $\text{sig}=0,021$), H₂ diterima. Ketepatan waktu keberangkatan meraih skor terendah dalam dimensi ini (3,82), yang selaras dengan keluhan pelanggan mengenai keterlambatan jadwal. Parasuraman et al. (1988) menempatkan reliability sebagai dimensi paling kritis dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa secara keseluruhan. Bagi pelanggan yang menggunakan penyeberangan untuk keperluan bisnis dan pekerjaan, keterlambatan

kapal bukan sekadar ketidaknyamanan melainkan kerugian ekonomi yang nyata. Faktor cuaca, keterbatasan armada, dan kurangnya kapal cadangan menjadi penyebab struktural yang perlu diatasi melalui perencanaan operasional yang lebih baik.

Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Pelanggan

Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan ($\beta=0,183$; $t=2,187$; $\text{sig}=0,031$), H_3 diterima. Meski memiliki koefisien terkecil, pengaruhnya tetap signifikan. Skor item penanganan keluhan (3,84) yang lebih rendah dibanding aspek kecepatan bantuan umum (3,94) menunjukkan bahwa petugas lebih baik dalam melayani permintaan rutin dibanding menangani situasi yang membutuhkan penyelesaian masalah aktif. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013:89) menegaskan bahwa kesediaan petugas merespons keluhan secara cepat merupakan faktor pembeda yang kuat dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama ketika terjadi gangguan layanan seperti perubahan jadwal kapal.

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan Dimensi Dominan

Assurance terbukti sebagai dimensi paling dominan ($\beta=0,312$; $t=3,614$; $\text{sig}=0,001$), H_4 diterima dengan nilai signifikansi terkuat. Temuan ini mencerminkan realitas geografis dan psikologis yang spesifik pada wilayah kepulauan: ketika seseorang menyeberangi lautan, keselamatan bukan sekadar preferensi melainkan kebutuhan mendasar. Parasuraman et al. (1988) mendefinisikan assurance sebagai kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan melalui pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan. Pada transportasi laut, dimensi ini mencakup kesiapan prosedur keselamatan, kompetensi awak kapal, dan kejelasan informasi darurat. Skor assurance yang tertinggi (4,21) menunjukkan bahwa PT ASDP Biak telah membangun kepercayaan yang kuat di mata pelanggan modal sosial yang sangat berharga dan harus terus dipelihara. Hasil ini konsisten dengan temuan Rahmawati dan Yuniarti (2020) yang mengonfirmasi dominasi assurance pada pelanggan jasa penyeberangan ASDP.

Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Pelanggan

Empathy berpengaruh positif dan signifikan ($\beta=0,174$; $t=2,093$; $\text{sig}=0,039$), H_5 diterima. Skor item pelayanan terhadap kelompok prioritas lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas meraih nilai terendah dalam dimensi ini (3,89). Ini menandakan bahwa pendekatan pelayanan PT ASDP Biak masih bersifat generik dan belum cukup inklusif. Tjiptono (2014:282) menyatakan bahwa empathy berkaitan dengan hubungan emosional antara petugas dan pelanggan yang menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal dan bermakna. Pelayanan yang ramah dan penuh perhatian akan memperkuat ikatan antara pelanggan dan perusahaan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas jangka panjang.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan kuat terhadap

kepuasan pelanggan ($F=48,721$; $\text{sig}=0,000$; $R^2=0,752$). Nilai R^2 yang mencapai 75,2% adalah angka yang kuat, mengindikasikan bahwa model SERVQUAL mampu menangkap sebagian besar faktor yang membentuk kepuasan pelanggan pada layanan transportasi penyeberangan. Dari perspektif manajerial, temuan ini menegaskan bahwa perbaikan pada satu dimensi saja tidak cukup pelanggan mengevaluasi kualitas layanan secara holistik. Meningkatkan assurance tanpa memperbaiki tangibles, misalnya, akan memberikan hasil yang suboptimal. Strategi peningkatan layanan yang paling efektif adalah yang mengintegrasikan perbaikan pada seluruh dimensi secara bersamaan, dengan prioritas pada tangibles sebagai area paling lemah dan assurance sebagai keunggulan yang harus dipertahankan.

SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan empat kesimpulan pokok. Pertama, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Biak ($F=48,721$; $\text{sig}=0,000$; $R^2=0,752$). Model lima dimensi SERVQUAL mampu menjelaskan 75,2% variasi kepuasan pelanggan.

Kedua, secara parsial, seluruh dimensi kualitas pelayanan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Seluruh hipotesis parsial (H_1 hingga H_5) diterima.

Ketiga, *assurance* merupakan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan ($\beta=0,312$; $t=3,614$; $\text{sig}=0,001$). Pelanggan mengutamakan jaminan keselamatan, kompetensi petugas, dan rasa percaya terhadap perusahaan di atas aspek pelayanan lainnya sebuah temuan yang sangat relevan bagi perusahaan transportasi laut di wilayah kepulauan.

Keempat, tangibles merupakan dimensi dengan skor rata-rata terendah (3,87), menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelabuhan dan digitalisasi informasi pelayanan masih menjadi area yang paling membutuhkan perhatian dan investasi dari manajemen.

Tiga rekomendasi strategis diajukan. Pertama, PT ASDP Cabang Biak perlu segera memprioritaskan perbaikan fasilitas fisik pelabuhan khususnya ruang tunggu, toilet, dan sistem informasi digital jadwal kapal sebagai respons terhadap rendahnya skor tangibles. Investasi pada platform digital pembelian tiket dan notifikasi real-time keterlambatan kapal akan secara langsung meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Kedua, keunggulan pada dimensi assurance harus dipertahankan dan dikembangkan melalui program pelatihan pelayanan prima secara berkala, penguatan standar keselamatan pelayaran, serta pengembangan kemampuan komunikasi petugas termasuk prosedur penyampaian informasi yang jelas ketika terjadi perubahan atau keterlambatan jadwal.

Ketiga, penelitian lanjutan disarankan mengeksplorasi variabel mediasi seperti kepercayaan pelanggan (*customer trust*) atau variabel moderasi seperti karakteristik rute pelayaran, serta memperluas cakupan objek ke seluruh cabang ASDP di wilayah Papua untuk menghasilkan peta kondisi layanan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 60–70.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nugroho, A. (2019). Analisis kesenjangan kualitas pelayanan transportasi ferry di Indonesia. *Jurnal Transportasi Nasional*, 7(1), 95–105.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, D., & Hidayat, M. (2022). Pengaruh responsiveness dan empathy terhadap kepuasan pelanggan transportasi laut. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 50–60.
- Rahmawati, D., & Yuniarti, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan ASDP. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 70–82.
- Riduwan. (2018). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta.
- Saputra, R. (2021). Digital service quality dan kepuasan pelanggan transportasi publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 6(2), 80–92.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill.