

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KM.EGON PADA PT. PELNI CABANG NASIONAL INDONESIA
(PERSERO) CABANG KOTABARU-BATULICIN**

ABSTRAK

Kevin¹, Sulastini², Risnawati³

¹Manajemen,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin,NPM.18310924

²Manajemen,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, NIDN. 1109 046 301

³Manajemen,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, NIP. 1970 0306 2005 0120 01

Email : liyanarliyan@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru Batulicin, (2) Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru Batulicin, (3) Pengaruh jaminan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru Batulicin, (4) pengaruh kepedulian terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru Batulicin, (5) Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru Batulicin, (6) Pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru Batulicin.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan metode kuesioner. Populasi penelitian ini seluruh penumpang Km.Egon dan sampel sebesar 35 responden dengan analisis Deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kehandalan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru-Batulicin, (2) Daya tanggap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru-Batulicin, (3) Jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru-Batulicin, (4) Empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru-Batulicin, (5) Bukti Fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelni Cabang Kotabaru-Batulicin, (6) Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang PT. Pelni Cabang Kotabaru-Batulicin, hal ini mengindikasikan bahwa semua petugas memahami apa yang dapat membuat kualitas pelayanan pada PT.Pelni cabang Kotabaru-Batulicin sangat penting untuk menunjang kepuasan penumpang selanjutnya.

**Kata Kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik,
Kepuasan Penumpang**

ABSTRACT

This study aims to examine: (1) The effect of reliability on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru Batulicin Branch, (2) The effect of responsiveness on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru Batulicin Branch, (3) The effect of guarantee on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru Batulicin Branch, (4) the effect of caring on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru Batulicin Branch, (5) Effect of physical evidence on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru Batulicin Branch, (6) The effect of reliability, responsiveness, assurance,

empathy, and physical evidence simultaneously on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru Batulicin Branch.

The design of this research is quantitative research and uses a questionnaire method. The population of this study were all passengers of Km.Egon and a sample of 35 respondents with descriptive analysis. The design of this research is quantitative research and uses a questionnaire method. The population of this study were all passengers of Km.Egon and a sample of 35 respondents with descriptive analysis.

The results of this study indicate (1) Reliability has a significant partial effect on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru-Batulicin Branch, (2) Responsiveness partially significant effect on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru-Batulicin Branch, (3) Guarantee partially significant effect on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru-Batulicin Branch, (4) Empathy has a partially significant effect on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru-Batulicin Branch, (5) Physical evidence partially significant effect on passenger satisfaction at PT. Pelni Kotabaru-Batulicin Branch, (6) Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence simultaneously have a significant effect on passenger satisfaction of PT. Pelni Kotabaru-Batulicin Branch, this indicates that all officers understand what can make the quality of service at PT.Pelni Kotabaru-Batulicin very important to support further passenger satisfaction.

Keywords : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Passenger Satisfaction*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang sangat besar. Dengan dilakukannya pembangunan di berbagai sektor baik secara fisik maupun non fisik, Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya aktivitas pergerakan penduduk dari satu tempat ke tempat lain. Untuk menunjang pergerakan tersebut diperlukan suatu sarana transportasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan penduduk untuk dapat melakukan pergerakan secara memadai (Nur, 2021).

Pengangkutan di Indonesia memiliki peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan dalam maupun luar negeri karena adanya pengangkutan dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke penumpang sehingga kebutuhan penumpang dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat terlihat pada perkembangan dewasa ini jasa pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan, terbukti dengan ditandainya banyaknya perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan (Pusjianmar, 2015).

Menurut Tjiptono (2015) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Rahmanilah & Marsih, 2022).

Menurut Kotler (2014) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan (Rambe, 2021).

PT Pelni (Persero) Cabang Batulicin memiliki beberapa pesaing antara lain PT Dharma Lautan Utama dan ASDP, di mana untuk angkutan sungai, danau dan penyeberangan melayani penyeberangan jarak dekat dan PT Dharma Lautan Utama memiliki beberapa rute perjalanan

yang sama dengan kapal yang dimiliki oleh PT PELNI (Persero) Cabang Kotabaru-Batulicin. Untuk tahun 2022 ini, PT Pelni (Persero) Cabang Kotabaru-Batulicin memiliki 1 kapal penumpang yaitu KM Wilis, 1 kapal Roro yaitu KM. Egon dan pelayaran perintis KM Sabuk Nusantara 99 serta KM. Sabuk Nusantara 93. Namun dalam penulisan kali ini penulis membatasi penelitian hanya pada kapal KM. Egon karena hanya kapal KM Egon kapal roro yang memasuki wilayah batulicin. Selanjutnya, dalam menghadapi persaingan antar perusahaan transportasi laut, PT Pelni (persero) pun terus memperbaiki pelayanannya, maka keselamatan penumpang merupakan hal yang di nomor satukan. Semua alat keselamatan penumpang diatas kapal di cek secara berkala, seperti sekoci penyelamat (*life boat*), pelampung penolong wujud cincin (*ring life buoys*), tali penolong kembung (*inflatable liferaf*), jaket penolong (*life jackets*), media pelindung panas (*thermal protective aid*), rakit dan lain-lain termasuk sinyal-sinyal yang diperlukan. Itu semuanya harus lengkap dan yang diutamakan.

Pelayanan pada penumpang juga menjadi tujuan utama, yaitu memperhatikan kebersihan, ruangan-ruangan, kondisi kamar, kasur termasuk penerangannya, ketepatan penyampaian jam kedatangan, keberangkatan dan tiba dipelabuhan tujuan. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan sangat penting peranannya, sehingga merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam rangka melaksanakan program promosi agar konsumen tertarik.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting didalam menentukan kepuasan konsumen. Untuk menunjang kualitas layanan yang baik harus ditunjang dengan tehnik dan prosedur yang benar, sehingga fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik, kepuasan konsumen akan tercipta dengan baik apabila terjadi interaksi yang baik diantara keduanya, dengan semakin meningkatkan tingkat hidup masyarakat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa semakin meningkat (Rambe, 2021).

Melihat beratnya tantangan yang di hadapi PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) tersebut di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KM. Egon pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Kotabaru - Batulicin”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan kali ini yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian untuk menyampaikan fakta dengan cara mendeskripsikan dari apa yang diperoleh dari hasil penelitian.

Jumlah responden yaitu 35 responden yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek tertentu. Yang menjadi populasi dari penelitian kali ini adalah seluruh penumpang KM. Egon dengan kategori dewasa baik perempuan ataupun laki laki.

Teknik pengumpulan data ini dengan menggunakan metode wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode kuesioner karena metode ini dapat mengungkapkan pendapat, persepsi, dan tanggapan responden terhadap suatu permasalahan.

HASIL PENELITIAN

1. Tabel Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	17	48,57
2	Perempuan	18	51,43
	Total	35	100

Sumber data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan menunjukkan dari 35 responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 18 orang atau 51,43% sedangkan responden laki-laki berjumlah 17 orang atau 48,57%. Ini menunjukkan bahwa penumpang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding penumpang berjenis kelamin laki-laki.

2. Tabel Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.2 Jenis Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	S1	14	40
2	D3	2	5,7
3	SMK	21	60
	Total	35	100

Sumber data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan mayoritas responden dengan tingkat pendidikan SMK yaitu sebanyak 21 orang atau 60%, responden tingkat pendidikan S1 sebanyak 14 orang atau 40% sedangkan tingkat pendidikan D3 hanya 2 orang atau 5,7%.

3. Tabel Usia Responden

Tabel 4.3 Usia Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	15-20 Tahun	20	57,1
2	21-25 Tahun	8	22,9
3	26-30 Tahun	7	20
	TOTAL	35	100

Sumber data diolah 2022

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah penumpang terbanyak yaitu dengan usia antara 15-20 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 57,1%. Dikarenakan menjelang mudik 2022.

4.1.1. Tabel Distribusi jawaban responden terhadap pernyataan Kehandalan (X1)

Variabel	Item	Keterangan						Total	Rata-rata
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Kehandalan (X1)	X1.1	1	0	1	0	9	24	35	5,51
		2,86%	0,00%	2,86%	0,00%	25,71%	68,57%	100	
	X1.2	1	0	0	2	13	19	35	5,31
		2,86%	0,00%	0,00%	5,71%	37,14%	54,29%	100	
	X1.3	0	1	1	0	13	20	35	5,43
		0%	2,86%	2,86%	0%	37,14%	57,14%	100	

Sumber data diolah 2022

Tanggapan responden pada pernyataan X1.1 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,51. Dan kebanyakan responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 68,57%, sedangkan yang sangat tidak setuju hanya 2,86%. Ini berarti penumpang KM.Egon setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh awak kapal.

Tanggapan responden pada pernyataan X1.2 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,31. Dan kebanyakan responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 54,29%, sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju 2,86%. Ini menunjukkan bahwa awak kapal teliti dalam pengecekan tiket dan bagasi.

Tanggapan responden pada pernyataan X1.3 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,43. Dan kebanyakan responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 57,14%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan agak tidak setuju hanya 2,86% saja. Ini menunjukkan bahwa awak kapal selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang.

4.1.2. Tabel Distribusi jawaban responden terhadap pernyataan Daya Tanggap (X2)

Variabel	Item	Keterangan						Total	Rata-rata
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Daya Tanggap (X2)	X2.1	0	1	1	1	10	20	35	5,31
		0%	2,86%	2,86%	2,86%	28,57%	57,14%	100	
	X2.2	0	1	0	1	11	21	35	5,43
		0%	2,86%	0%	2,86%	31,43%	60%	100	
	X2.3	2	0	1	22	8	22	35	5,26
		5,71%	0%	2,86%	62,86%	22,86%	62,86%	100	

Sumber data diolah 2022

Tanggapan responden pada pernyataan X2.1 nilai rata-ratanya sebesar 5,31. Dan kebanyakan responden banyak menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 57,14%, sedangkan yang menjawab tidak setuju, agak tidak setuju, dan agak setuju hanya sebesar 2,86%. Ini menunjukkan bahwa awak kapal tanggap dalam merespon keluhan penumpang.

Tanggapan responden pada pernyataan X2.2 nilai rata-ratanya sebesar 5,43. Dan kebanyakan responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu

sebesar 60%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan agak setuju sebesar 2,86% saja. Ini menunjukkan bahwa awak kapal memiliki inisiatif membantu penumpang.

Tanggapan responden pada pernyataan X2.3 nilai rata-ratanya sebesar 5,26. Dan responden yang menjawab agak setuju dan sangat setuju yaitu 62,86%, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 5,71%. Ini menunjukkan bahwa responden yang menjawab agak setuju dan sangat setuju sebanding dengan pernyataan tersebut.

4.1.3. Tabel Distribusi jawaban responden terhadap pernyataan Jaminan (X3)

Variabel	Item	Keterangan						Total	Rata-rata
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Jaminan (X3)	X3.1	0	1	1	1	6	26	35	5,57
		0%	2,86%	2,86%	2,86%	17,14%	74,29%	100	
	X3.2	1	0	4	2	28	0	35	4,66
		2,86%	0,00%	11,43%	5,71%	80%	0%	100	
	X3.3	0	2	2	1	8	22	35	5,34
		0%	5,71%	5,71%	2,86%	22,86%	62,86%	100	
	X3.4	1	0	1	2	8	23	35	5,43
	2,86%	0%	2,86%	5,71%	22,86%	65,71%	100		

Sumber data diolah 2022

Tanggapan responden terhadap pernyataan X3.1 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,57. Dan kebanyakan responden banyak menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu 74,29%, sedangkan yang tidak setuju, agak tidak setuju dan agak setuju hanya 2,86% saja. Indikator ini merupakan indikator tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Yang artinya bahwa keamanan area kapal terjamin.

Tanggapan responden terhadap pernyataan X3.2 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 4,66. Dan kebanyakan responden menjawab setuju yaitu 80%, sedangkan yang sangat tidak setuju hanya 2,86% saja. Indikator ini merupakan indikator terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Ini menunjukkan bahwa fasilitas keselamatan dikapal belum cukup memadai.

Tanggapan responden terhadap pernyataan X3.3 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,34. Dan kebanyakan responden menjawab sangat setuju yaitu 62,86%, sedangkan yang memilih tidak setuju dan agak tidak setuju 5,71%. Yang artinya bahwa jaminan mendapat tempat tidur dikapal sesuai dengan ekspektasi penumpang.

Tanggapan responden terhadap pernyataan X3.4 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,43. Dan kebanyakan responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 65,71%, sedangkan yang memilih sangat tidak setuju dan agak tidak setuju hanya 2,86%. Ini menunjukkan bahwa kondisi kapal bersih dan nyaman sesuai dengan harapan penumpang.

4.1.6. Tabel Distribusi jawaban responden terhadap pernyataan Empati (X4)

Variabel	Item	Keterangan						Total	Rata-rata
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Empati (X4)	X4.1	0	1	1	1	12	20	35	5,40
		0%	2,86%	2,86%	2,86%	34,29%	57,14%	100	
	X4.2	0	1	1	1	10	22	35	5,46
		0%	2,86%	2,86%	2,86%	28,57%	62,86%	100	
	X4.3	0	1	1	3	10	20	35	5,34
		0%	2,86%	2,86%	8,57%	28,57%	57,14%	100	

Sumber data diolah 2022

Tanggapan responden terhadap pernyataan X4.1 menunjukkan nilai rata-ratanya 5,40. Dan kebanyakan responden banyak memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 57,14%, sedangkan yang tidak setuju, agak tidak setuju dan agak setuju hanya 2,86%. Ini menunjukkan bahwa awak kapal bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang selama berada didalam kapal.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan X4.2 menunjukkan nilai rata-ratanya 5,46. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 62,86%, sedangkan yang tidak setuju, agak tidak setuju dan agak setuju hanya 2,86% saja. Ini menunjukkan bahwa awak kapal mementingkan penumpang.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan X4.3 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,34. Dan kebanyakan responden banyak memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 57,14%, sedangkan yang tidak setuju dan agak tidak setuju hanya 2,86%. Ini menunjukkan bahwa dalam merespon keluhan penumpang awak kapal memiliki rasa empati terhadap penumpang.

4.1.7 Tabel Distribusi jawaban responden terhadap pernyataan Bukti Fisik (X5)

Variabel	Item	Keterangan						Total	Rata-rata
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Bukti Fisik (X5)	X5.1	0	1	5	0	9	20	35	5,34
		0%	2,86%	14,29%	0,00%	25,71%	57,14%	100	
	X5.2	0	1	2	1	10	21	35	5,40
		0%	2,86%	5,71%	2,86%	28,57%	60%	100	
	X5.3	0	1	3	1	12	18	35	5,29
		0%	2,86%	8,57%	2,86%	34,29%	51,43%	100	
X5.4	1	0	1	1	9	23	35	5,46	
	2,86%	0%	2,86%	2,86%	25,71%	65,71%	100		

Sumber data diolah 2022

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan X5.1 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,34. Dan kebanyakan responden banyak memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 57,14%, sedangkan yang tidak setuju hanya 2,86%. Ini menunjukkan bahwa kondisi fisik kapal masih layak digunakan.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan X5.2 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,40. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu 60%, sedangkan tidak setuju dan agak setuju hanya 2,86%. Ini menunjukkan bahwa kondisi sarana dalam kapal dapat digunakan dengan baik.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan X5.3 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,29. Dan kebanyakan responden banyak memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 51,43%, sedangkan tidak setuju dan agak setuju hanya 2,86%. Ini menunjukkan bahwa penampilan awak kapal rapi dan professional.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan X5.4 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,46. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu 65,71%, sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju, agak tidak setuju dan agak setuju hanya 2,86%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas terminal dalam melayani penumpang (boarding tiket) memenuhi standar.

4.1.8 Tabel Distribusi jawaban repsonden terhadap pernyataan Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel	Item	Keterangan						Total	Rata-rata
		STS	TS	ATS	AS	S	SS		
Kepuasan Penumpang (Y)	Y1	0	0	0	3	13	19	35	5,37
		0%	0%	0%	8,57%	37,14%	54,29%	100	
	Y2	0	0	2	2	13	18	35	5,34
		0%	0%	5,71%	5,71%	37,14%	51,43%	100	
	Y3	0	2	3	1	11	18	35	5,20
		0%	5,71%	8,57%	2,86%	31,43%	51,43%	100	
	Y4	0	1	2	1	9	22	35	5,43
	0%	2,86%	5,71%	2,86%	25,71%	62,86%	100		

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan Y1 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,37. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 54,29%, sedangkan yang menjawab agak setuju 8,57% saja. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang puas dengan pelayanan KM.Egon dan akan menggunakan dilain waktu.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan Y2 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,34. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 51,43%, sedangkan yang menjawab agak tidak setuju dan agak setuju 5,71% saja. Hal ini menunjukkan bahwa layanan KM.Egon sesuai ekspektasi penumpang.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan Y3 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,20. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut yaitu sebesar 51,43%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya 5,71%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ABK cepat tanggap dalam menanggapi kebutuhan penumpang.

Tanggapan repsonden terhadap pernyataan Y4 menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 5,43. Dan kebanyakan responden banyak yang memilih sangat setuju dengan

pernyataan tersebut yaitu sebesar 62,86%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan agak setuju 2,86% saja. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang puas dengan fasilitas yang ada di dalam kapal.

Dari penjelasan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju-sangat setuju terhadap item pernyataan yang diajukan peneliti. Baik pada variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y.

PEMBAHASAN

1. Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero

Perusahaan harus berusaha membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan penumpang melalui kualitas jasa. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut pelanggan.

Dari pernyataan yang diajukan koresponden oleh peneliti menunjukkan mayoritas sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Perusahaan transportasi yang dapat diandalkan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan penumpang karena pada dasarnya akan mempengaruhi minat penumpang untuk terus menggunakan produk dan jasa dari perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Marwa, Tahun 2018 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang.

2. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero

Daya tanggap, merupakan kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

Dari 35 responden yang memberikan tanggapan terhadap pernyataan mengenai Awak kapal siap membantu penumpang naik/turun dari kapal, responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju untuk pernyataan tersebut.

Dengan pengujian statistic, menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero. Ketanggapan staf dan awak kapal dalam melayani penumpang dan membantu mengatasi masalah dan keluhan penumpang berperan penting dalam memenuhi kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Fu dkk (2017) yang menyatakan bahwa variabel Daya tanggap (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Palembang.

3. **Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero**

Jaminan, adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan. Dari 35 responden yang memberikan tanggapan. Mayoritas responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju untuk pernyataan tersebut.

Pada pengujian yang dilakukan pada variable jaminan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Unsur jaminan disini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan transportasi dalam menumbuhkan rasa percaya penumpang memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Menumbuhkan kepercayaan pada penumpang merupakan hal penting bagi perusahaan, hal tersebut dalam dilakukan dengan memberikan jaminan keamanan dan menumbuhkan citra positif. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Fu dkk (2017) yang menyatakan bahwa variabel jaminan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Palembang.

4. **Empati berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero**

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan denganberupaya memahami keinginan penumpang. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan uji deskriptif menunjukkan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju terhadap setiap pertanyaan yang diajukan keresponden. Pada pengujian variabel kepedulian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Kepedulian terhadap kepuasan penumpang. Kemampuan perusahaan dalam berkomunikasi dengan penumpang dan memahami apa yang dibutuhkan oleh penumpang merupakan hal penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Fu dkk (2017) yang menyatakan bahwa variabel Kepedulian (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Palembang.

5. **Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero**

Bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju terhadap setiap pertanyaan yang diajukan ke responden. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju terhadap setiap pertanyaan yang diajukan ke responden. Pada pengujian variabel Bukti fisik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kepedulian terhadap kepuasan penumpang. Variabel bukti fisik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas fisik seperti mampu

mempengaruhi kepuasan penumpang, karena fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi merupakan sarana yang dapat menunjang operasional suatu perusahaan transportasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Fu dkk (2017) yang menyatakan bahwa variabel Variabel bukti fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Palembang.

6. **Kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia**

Berdasarkan analisis deskriptif hal ini dapat dinyatakan bahwa terdapat berpengaruh secara simultan variabel Kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik terhadap kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia. Besarnya pengaruh adalah 73,9%. Sedangkan sisanya 26,1 % dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Fu dkk (2017) yang menyatakan bahwa Variabel kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), kepedulian (X4), bukti fisik (X5) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan JNE.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang KM.Egon pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Persero Cabang Kotabaru-Batulicin dengan sampel 35 penumpang, terdapat empat indikator variabel bebas yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian pada variabel kehandalan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.
2. Dengan pengujian yang sama pada variabel daya tanggap menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.
3. Sedangkan pada pengujian yang dilakukan pada variabel jaminan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.
4. Kemudian pada pengujian variabel kepedulian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.
5. Hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel bukti fisik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.
6. Variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat berpengaruh secara bersama-sama variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik terhadap kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen: Studi kasus pada VespaBox Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 63.

- Akbar, (2022 24 Februari). Kualitas Pelayanan. <https://adalah.co.id/kualitas-pelayanan/>
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Hamdanur, P., Yusuf, A. M., & Kasman, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Akulaku Indonesia di Jakarta. *Management and Accounting Expose*, 4(2).
- Ihsan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan).(Studi pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.
- Kusumasitta, K. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Puasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 153-176.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Mamesah, P. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Productivity*, 1(1), 46-52.
- Nur, R. (2021). Analisis Faktor–faktor yang Mempengaruhi Ketertarikan Penumpang Terhadap Penggunaan Jasa Kapal Pelni Ditengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PT. PELNI (Persero) Cabang Semarang). Skripsi.
- Pusjianmar, 2015, Konsep Negara Maritim dan Ketahanan Nasional
- Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Cabang Sekayu. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 4(2), 101-118.
- Rambe, R. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Sudirman Kota Tanjungbalai.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Surakhmad. (2012). Inovasi Pembelajaran. Jakarta : Bumi Aksara.
- Utami, S., & Suriyani, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Warukin Tanjung Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. *Japb*, 3(2), 1125-1137.
- Warong A.M Euneke, 2015 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Petikemas Bitung, Skripsi Thesis, Politeknik Negri Manado.

