

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Lintas penyeberangan Ujung – Kamal terhadap Loyalitas Penumpang

Riska Angga Dewi¹, Yenita²

¹PTDI-STTD

²Universitas Tarumanagara

e-mail: ¹ Riska.Angga@ptdisttd.ac.id, ²yenita@fe.untar.ac.id

Diterima	Direvisi	Dipublikasi
08-02-2023	21-02-2023	08-03-2023

Abstrak - Lintas Ujung-Kamal adalah lintas penyeberangan yang dilayani oleh kapal Ro-Ro yang menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Madura. Pada masanya lintas penyeberangan Ujung-Kamal merupakan lintas penyeberangan yang sangat padat namun sejak dibukanya Jembatan SURAMADU pada bulan Juni 2009 menyebabkan pengguna angkutan jasa penyeberangan Ujung-Kamal menurun drastis dan terus mengalami kerugian. Ditengah semakin menurunnya jumlah penumpang di lintas penyeberangan Ujung-Kamal, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili oleh 3 variabel yaitu kenyamanan, keselamatan dan keandalan terhadap loyalitas penumpang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis data menggunakan aplikasi SEM PLS 3.0 dengan metode pengambilan data menggunakan metode *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan SEM PLS bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel dengan indikator pengukur serta digunakan untuk mengukur hubungan sebab akibat antara variabel dependen terhadap variabel independen berdasarkan hipotesis yang telah dibuat. Hasil penelitian menunjukkan jika variabel kenyamanan, keselamatan dan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, variabel keselamatan dinyatakan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang namun kenyamanan dan keandalan dinyatakan tidak berpengaruh terhadap loyalitas penumpang. Sedangkan jika melalui kepuasan penumpang sebagai variabel intervening, kenyamanan dan keselamatan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang namun keandalan tidak berpengaruh.

Kata Kunci: angkutan penyeberangan, kepuasan, loyalitas.

Abstract - The Ujung-Kamal crossing is a crossing served by Ro-Ro ships that connects Java Island with Madura Island. In its time, the Ujung-Kamal crossing was a very busy crossing, but since the opening of the SURAMADU Bridge in June 2009, the users of Ujung-Kamal crossing services have decreased dramatically and continue to experience losses. Amid the declining number of passengers at the Ujung-Kamal crossing, this study aims to analyze the effect of service quality represented by 3 variables namely comfort, safety and reliability on passenger loyalty. This research uses quantitative descriptive method with data analysis using SEM PLS 3.0 application with data collection method using *Probability Sampling* method. Data analysis using SEM PLS aims to measure the relationship between variables with measuring indicators and is used to measure the causal relationship between the dependent variable and the independent variable based on the hypothesis that has been made. The results showed that comfort, safety and reliability variables affect passenger satisfaction. In addition, the safety variable is stated to have an effect on passenger loyalty but comfort and reliability are stated to have no effect on passenger loyalty. Meanwhile, if through passenger satisfaction as an intervening variable, comfort and safety affect passenger loyalty but reliability has no effect.

Keywords: ferry transportation, loyalty, satisfaction.

PENDAHULUAN

Mobilitas jalan raya umumnya mencakup transportasi penyeberangan. Perjalanan di jalan raya adalah jenis transportasi yang sangat mudah beradaptasi. Oleh karena itu, infrastruktur yang ada saat ini dapat mengakomodasi berbagai tingkat permintaan dan dapat ditingkatkan kapan saja. Transportasi feri dimaksudkan untuk mematuhi

standar yang serupa dengan angkutan jalan raya, yaitu berulang dengan frekuensi yang tinggi, layanan yang terjadwal yang diinginkan masyarakat, layanan yang dapat diandalkan, pelayaran yang aman, bertarif moderat atau murah, melayani transportasi komuter dan aksesibilitas ke pelabuhan penyeberangan tidak boleh terlalu jauh dari pusat bangkitan lalu lintas (M. Rinaldi S. Soleman, 2019).

Pulau Jawa dengan Pulau Madura dihubungkan oleh angkutan penyeberangan lintas Ujung-Kamal yang dikelola oleh PT. ASDP Cabang Surabaya. Meskipun pelabuhan ini secara historis sangat menguntungkan dan sukses, kondisi penumpang yang menurun telah menyebabkan tantangan dalam pendekatan pendanaan dan rencana keuangan karena kondisi penumpang yang memburuk. Menurut penelitian terdahulu, penurunan kondisi ini disebabkan oleh beroperasinya Jembatan SURAMADU bulan Juni Tahun 2009. Banyak pengguna jasa yang memilih untuk menggunakan Jembatan SURAMADU daripada menggunakan layanan penyeberangan Ujung-Kamal karena terlihat lebih nyaman, hemat waktu dan hemat biaya (Ganda et al., 2019).

Menurut (Didit Darmawan et al., 2020), penduduk Kecamatan Kamal merupakan mayoritas pengguna layanan penyeberangan Ujung - Kamal, sehingga PT. ASDP Indonesia Ferry memiliki motivasi untuk tetap mengoperasikan lintas penyeberangan Ujung - Kamal meskipun tidak terlalu membantu dalam hal perolehan pendapatan. Kedekatan lokasi para pengguna layanan ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberlanjutan penggunaan jasa penyeberangan Ujung - Kamal. Lama penyeberangan Ujung - Kamal memakan waktu kurang lebih 30 menit. Jembatan SURAMADU memberikan dampak yang bervariasi, misalkan saja penurunan jumlah orang yang menggunakan kedua pelabuhan untuk menyeberang, terutama setelah pemerintah menghapuskan biaya untuk menggunakan Jembatan SURAMADU.

Karena sudah lama digunakan, penyeberangan feri Ujung-Kamal mengalami pasang surut industri. Jumlah penumpang menurun cukup signifikan sebagai akibat adanya Jembatan SURAMADU. Bisnis angkutan penyeberangan ini sulit bagi organisasi pengelola untuk tetap berjalan. Meskipun ada tantangan dan hambatan, moda transportasi ini masih tetap digunakan hingga saat ini. Keberadaan lintas penyeberangan ini bergantung pada jumlah penumpang setia yang terus memanfaatkan moda transportasi ini, yang pada gilirannya bergantung pada berapa lama perusahaan ini akan bertahan. Oleh karena itu, terlepas dari semua kendala yang ada, dukungan diperlukan untuk menjaga agar perusahaan ini tetap beroperasi melalui survei kepuasan penumpang kapal feri ini (Djaelani & Darmawan, 2021).

Saat ini lintas penyeberangan Ujung-Kamal dilayani oleh 3 kapal yaitu KMP. Tongkol, KMP. Joko Tole dan KMP. Gajah Mada, dengan jam operasional dari pukul 06.00 – 19.00 Wib dengan rata-rata 16 trip per hari dalam kondisi maksimal.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan lintas penyeberangan Ujung-Kamal diman sejak adanya Jembatan SURAMADU jumlah pengguna angkutan penyeberangan menurun drastis. Angkutan penyeberangan Ujung-Kamal

dapat dikatakan sebagai angkutan komuter dimana pengguna jasa lintas penyeberangan tersebut adalah masyarakat sekitar pelabuhan yang berdomisili, bekerja ataupun dengan tujuan perjalanan yang tidak begitu jauh dari Pelabuhan Pebuhan Kamal atau Pelabuhan Ujung.

1. Angkutan Penyeberangan

Di Indonesia, kapal ro-ro merupakan moda transportasi laut yang umum digunakan untuk penyeberangan karena biaya operasionalnya setara dengan pendapatan yang dihasilkan dari transportasi darat. Mayoritas kapal ro-ro yang beroperasi di Indonesia adalah kapal feri dengan *multideck* yang dapat mengangkut kendaraan, trailer, dan berbagai bentuk kargo satuan. Kendaraan dapat masuk dan keluar dari kapal Roro menggunakan *ramp door* yang berfungsi sebagai jembatan antara kapal dan dermaga yang memiliki keunggulan yaitu pemuatan kendaraan dengan lebih cepat dan perlu berjalan mundur (Fani Rohmatul Fitria, 2018).

2. Kepuasan

Kolter dan Keller (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi seseorang berupa rasa puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan antara persepsinya terhadap seberapa baik kinerja sebuah produk (atau hasil yang dihasilkan) dan ekspektasinya. Jika bisnis dipandang memiliki kemampuan untuk memuaskan penumpang, perusahaan tersebut akan berhasil menarik banyak penumpang. Ketika konsumen dan produsen terjalin harmonis, akan ada pondasi yang kuat untuk pembelian yang berulang dan munculnya rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang dapat membantu perusahaan (Verawaty et al., 2022).

3. Loyalitas

Loyalitas digambarkan sebagai "kegiatan seseorang yang terbiasa melakukan pembelian berulang dan terlibat dalam interaksi yang berlangsung untuk sementara waktu menurut Griffin. Terlepas dari kemungkinan bahwa situasi dan kegiatan promosi akan mempengaruhi sikap mereka, menurut Oliver "Penumpang masih memiliki komitmen dan tekad yang kuat untuk berlangganan secara teratur, melakukan pembelian ulang terhadap produk atau layanan yang dipilih di masa depan". Hal ini dikenal sebagai loyalitas (Valencia & Sudibyo, 2021).

4. Kenyamanan

Kenyamanan layanan adalah aspek penting yang dirangkum dari komponen pertimbangan yang membahas biaya waktu dan usaha. Ketika mengevaluasi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk membeli atau memanfaatkan suatu layanan, penumpang mempertimbangkan seberapa nyaman layanan tersebut. Untuk mengevaluasi kenyamanan suatu layanan, dapat digunakan dimensi-dimensi kenyamanan seperti pengambilan keputusan, mengakses layanan, melakukan transaksi, memperoleh manfaat utama dari layanan, dan

kenyamanan setelah layanan disampaikan karena kenyamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kebahagiaan penumpang (Sanjaya & Sawitri, 2017).

5. Keandalan

Secara khusus, kehandalan adalah kemampuan yang diberikan perusahaan melalui layanan yang cepat, tepat, akurat serta dapat dipercaya. Harapan penumpang harus dipenuhi dengan kinerja yang mencakup tepat waktu, tingkat pelayanan yang sama kepada semua penumpang, bertindak dengan simpatik, akurat, memiliki kepedulian dan ketepatan yang baik kepada semua penumpang (Endang Sri Wahyuni, 2021).

6. Keselamatan

Keselamatan selama perjalanan adalah suatu kondisi yang diinginkan pengguna jasa yang harus dipenuhi pada saat menggunakan transportasi dari asal hingga tujuan. Rasa aman akan keselamatan dapat diperoleh melalui informasi yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar serta fasilitas yang disediakan selama perjalanan (Ade Sukma Hardinawati, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik kuantitatif deskriptif. Sampel yang telah dikumpulkan untuk mendeskripsikan permasalahan yang muncul merupakan sumber informasi yang digunakan untuk mengkarakterisasi objek (Ardiyansyah et al., 2019).

Istilah populasi, menurut Sugiyono (2007:55), mengacu pada kategori objek ataupun subjek yang memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai dasar penentuan kesimpulan. Arikunto (2002:102) lebih lanjut menekankan bahwa populasi adalah keseluruhan fokus penelitian (Ningsi & Agustina, 2018).

Sugiyono (2007:55) dalam (Ningsi & Agustina, 2018) menyatakan bahwa sampel adalah representasi dari ukuran populasi. Jika jumlah populasi terlalu besar sehingga tidak dimungkinkan untuk meneliti seluruh populasi seperti terbatasnya sumber daya, waktu atau tenaga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Hasil dari sampel akan digunakan untuk mendapatkan kesimpulan umum.

Dengan demikian sampel dalam penelitian diambil secara acak sebanyak 100 responden.

1. Metode Pengambilan Data

Dalam pengambilan data, penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2016:82) dalam (Rahmayani et al., 2019) *Probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel pada setiap komponen populasi.

Guna mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan instrumen berbentuk kuesioner. Indeks

kepuasan penumpang dievaluasi dengan menggunakan kuesioner ini. Kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan yang dibuat dan dipakai untuk mengumpulkan data dari responden. Berkenaan dengan kepuasan penumpang, pernyataan-pernyataan disusun dengan menggunakan skala 1 hingga 4. Indeks kepuasan penumpang meningkat dengan skor yang lebih tinggi sebaliknya, skor yang lebih rendah menghasilkan indeks kepuasan penumpang yang lebih rendah (Ningsi & Agustina, 2018).

2. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SEM PLS 3.0. SEM adalah teknik analisis statistik yang digunakan untuk meningkatkan hubungan antar variabel jangka panjang dengan menggabungkan faktor, persamaan struktural, dan analisis regresi. SEM adalah teknik multivariat yang memberikan panduan tentang cara menggambarkan hubungan hub tunggal yang sederhana dalam grafik yang beraneka ragam.

Pendekatan PLS-SEM digunakan dalam penelitian ini sebagai metode analisis, dengan analisis outer model dan inner model. Di satu sisi, analisis outer model dilakukan untuk menentukan validitas dan ketergantungan indikasi pengukuran. Di sisi lain, inner model melihat model struktural yang dikembangkan dan hubungan antara variabel-variabel model setelah itu dilakukan Pengujian dampak langsung dan tidak langsung dari variabel-variabel terhadap satu sama lain mengikuti pengujian outer model. (Rafdinal & Suhartanto, 2020).

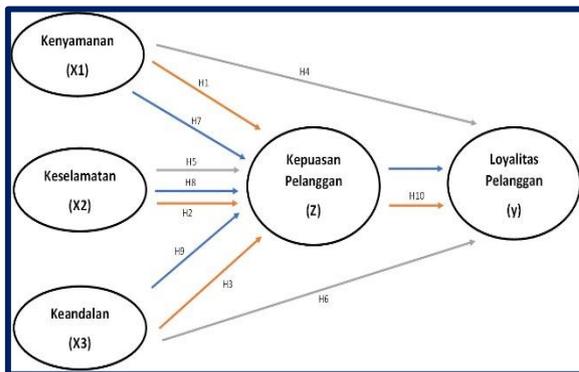
3. Hipotesis

Menurut Creswell Pernyataan formal yang menguraikan hubungan yang diantisipasi antara variabel independen dan dependen dikenal sebagai hipotesis. Dalam penelitian kuantitatif, perumusan masalah, hipotesis penelitian, dan tujuan atau sasaran penelitian biasanya disajikan untuk merumuskan masalah kuantitatif. Seorang peneliti biasanya akan mengajukan pertanyaan tentang hubungan antar variabel yang akan dianalisis. Hipotesis kuantitatif, di sisi lain, adalah perkiraan yang diberikan oleh peneliti mengenai hubungan yang diantisipasi antara variabel. Biasanya, hipotesis adalah penilaian kuantitatif terhadap populasi berdasarkan data dari sampel penelitian. Menerapkan teknik statistik untuk menguji hipotesis melibatkan penggambaran dugaan peneliti tentang populasi berdasarkan sampel penelitian (Dewi, 2021).

Berdasarkan penelitian (Nelly Azwarni Sinaga et al., 2021) menyimpulkan jika kenyamanan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan PT. ASDP Cabang Sibolga. Kemudian berdasarkan penelitian (Arry Dwi Handoko & Ronny, 2020) menyimpulkan jika keandalan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada penggunaan *mobile banking* Bank BRI, serta berdasarkan penelitian (Muhamad Rizki et al.,

2020) menyimpulkan jika keselamatan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan ojek *online* di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan uraian diatas berikut adalah kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dengan menggunakan 3 variabel yang mewakili kualitas pelayanan yaitu kenyamanan, keandalan dan keselamatan terhadap loyalitas penumpang di lintas penyeberangan Ujung-Kamal.



Sumber: Hasil Analisis (2023)

Gambar 1. Kerangka Model Pengujian

Sehingga berdasarkan kerangka penelitian yang telah ditentukan, berikut adalah hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini:

H1: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang

H2: Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang

H3: Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang

H4: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang

H5: Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang

H6 : Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang

H7: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang

H8: Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang

H9: Keandalan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang

H10: Kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara menguraikan informasi yang dikumpulkan, tanpa mencoba menarik kesimpulan yang luas. (Bina et al., 2022).

Tabel 1. Tabel Deskriptif

Indikator	Rata-Rata	Med	Min	Max	Std Deviasi
X1.1	3.32	3	1	4	0.662
X1.2	3.30	3	1	4	0.671
X1.3	3.45	4	1	4	0.753
X1.4	3.33	3	1	4	0.664
X1.5	3.38	3	1	4	0.660
X1.6	3.34	3	2	4	0.604
X1.7	3.31	3	2	4	0.611
X1.8	3.26	3	1	4	0.730
X1.9	3.40	4	1	4	0.721
X2.1	3.31	3	2	4	0.595
X2.2	3.44	4	1	4	0.668
X2.3	3.27	3	1	4	0.661
X2.4	3.12	3	1	4	0.668
X2.5	3.19	3	1	4	0.744
X3.1	3.26	3	2	4	0.642
X3.2	3.31	3	2	4	0.628
X3.3	3.21	3	1	4	0.683
X3.4	3.14	3	1	4	0.721
X3.5	3.06	3	1	4	0.630
X3.6	3.16	3	1	4	0.717
X3.7	3.18	3	1	4	0.572
Z.1	3.29	3	2	4	0.653
Z.2	3.35	3	1	4	0.654
Z.3	3.36	3	2	4	0.625
Z.4	3.31	3	1	4	0.688
Y.1	3.30	3	1	4	0.640
Y.2	3.32	3	1	4	0.676

Sumber: Hasil Analisis

2. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Validitas konvergen, validitas discriminan dan realibilitas adalah tiga pengujian indikator dalam evaluasi model pengukuran dengan menggunakan *PLS Algorithm*.

3. Validitas Konvergen

Jika *Loading Factor* bernilai positif dan lebih besar dari 0,7, maka indikator tersebut dikatakan valid. Indikator variabel yang paling dominan (kuat) ditunjukkan oleh indikator dengan nilai *Loading Factor* yang besar.

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kenyamanan	X1.1	0.929	Memenuhi Validitas
	X1.2	0.919	Memenuhi Validitas
	X1.3	0.891	Memenuhi Validitas
	X1.4	0.840	Memenuhi Validitas
	X1.5	0.865	Memenuhi Validitas
	X1.6	0.859	Memenuhi Validitas
	X1.7	0.921	Memenuhi Validitas
	X1.8	0.949	Memenuhi Validitas
	X1.9	0.859	Memenuhi Validitas
Keselamatan	X2.1	0.844	Memenuhi Validitas
	X2.2	0.847	Memenuhi Validitas
	X2.3	0.881	Memenuhi Validitas
	X2.4	0.874	Memenuhi Validitas
	X2.5	0.865	Memenuhi Validitas
Keandalan	X3.1	0.843	Memenuhi Validitas
	X3.2	0.840	Memenuhi Validitas
	X3.3	0.818	Memenuhi Validitas
	X3.4	0.846	Memenuhi Validitas
	X3.5	0.838	Memenuhi Validitas
	X3.6	0.873	Memenuhi Validitas
	X3.7	0.795	Memenuhi Validitas
Loyalitas Pelanggan	Y.1	0.951	Memenuhi Validitas
	Y.2	0.955	Memenuhi Validitas
Kepuasan Pelanggan	Z.1	0.854	Memenuhi Validitas
	Z.2	0.934	Memenuhi Validitas
	Z.3	0.917	Memenuhi Validitas
	Z.4	0.882	Memenuhi Validitas

Sumber: Hasil Analisis (2023)

Nilai *loading factor* yang dihasilkan masing-masing indikator lebih dari 0,7 maka indikator-indikator tersebut dikatakan valid sebagai pengukur variabel latennya.

4. Validitas Diskriminan

Discriminant validity digunakan untuk menguji validitas suatu model. Nilai *Cross Loading* menggambarkan kekuatan hubungan antara variabel dengan indikatornya dan indikator dengan variabel lain mendeteksi validitas diskriminan. Setiap variabel dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik jika nilai AVE-nya lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model.

Tabel 3. Tabel Validitas Konvergen

Variabel	Kean dalam	Kenya manan	Kepuasan Penumpang	Keselamatan	Loyalitas Penumpang
Keandalan	0.836				
Kenyamanan	0.736	0.893			
Kepuasan Penumpang	0.735	0.794	0.897		
Keselamatan	0.820	0.848	0.806	0.862	
Loyalitas Penumpang	0.766	0.804	0.823	0.844	0.953

Sumber: Hasil Analisis (2023)

Jika dikaitkan dengan variabel latennya dan dibandingkan dengan variabel laten lainnya, nilai korelasi variabel laten yang sama lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel laten dengan demikian nilai *discriminant validity* variabel laten yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan valid.

5. Uji Reliabilitas

Realibilitas pada PLS menggunakan nilai *Cronbach alpha* dan *Composite reliability*. Dinyatakan reliabel jika nilai *Composite reliability* >0,7 dan nilai *cronbach's alpha* >0,6.

Tabel 4. Tabel Uji Reliabilitas

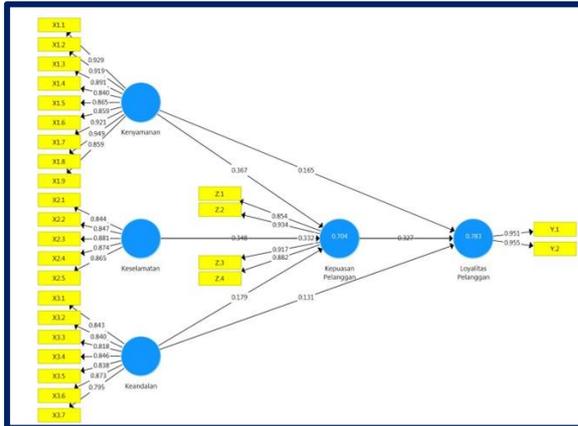
Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	(AVE)
Keandalan	0.929	0.942	0.700
Kenyamanan	0.968	0.973	0.798
Kepuasan Penumpang	0.919	0.943	0.805
Keselamatan	0.914	0.935	0.743
Loyalitas Penumpang	0.899	0.952	0.909

Sumber: Hasil Analisis (2023)

Nilai *composite reliability* semua variabel penelitian >0,7 dan Cronbach Alpha >0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

6. Model Struktural (Inner Model)

Uji *inner model* berfungsi untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian.



Sumber: Hasil Analisis (2023)

Gambar 2. Model Struktural

Tabel 5. Tabel Analisis *R Square*

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Penumpang	0.704	0.695
Loyalitas Penumpang	0.783	0.774

Sumber: Hasil Analisis (2023)

Nilai adjusted *R-Square* dari variabel Kepuasan Penumpang adalah 0,695, artinya variabel Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan dengan variabel Kenyamanan, Keandalan, dan Keselamatan sebesar 69,5%.

Nilai adjusted *R-Square* dari variabel Loyalitas Penumpang sebesar 0,774 artinya variabel Loyalitas Penumpang dapat dijelaskan dengan variabel Kenyamanan, Keandalan, Keselamatan, dan Kepuasan Penumpang sebesar 77,4%.

7. Predictive Relevance (Q Square)

Uji *Predictive relevance* dilakukan untuk menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan analisis *blindfolding*. Jika nilai *Q square* >0 dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai *Q square* <0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik.

Tabel 6. Tabel Analisis *Q Square*

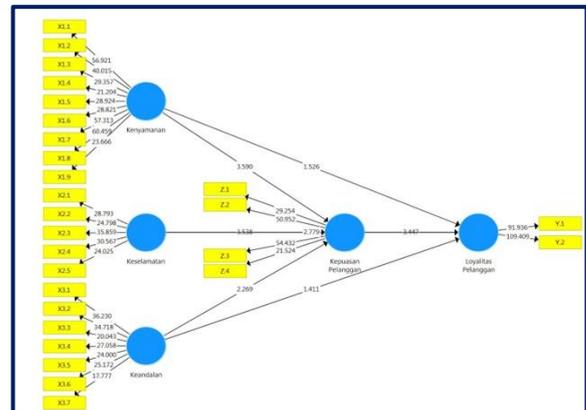
Variabel	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Penumpang	0.553
Loyalitas Penumpang	0.669

Sumber: Hasil Analisis (2023)

Masing-masing nilai *Q Square* kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang sebesar 0,553 & 0,669 (lebih besar dari 0,5), menandakan jika penelitian ini mempunyai nilai *Predictive* atau observasi yang sangat baik.

8. Uji Hipotesis

Jika *p value* <0,05, maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sedangkan jika nilai *T-Statistic* >1,96 dinyatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



Sumber: Hasil Analisis (2023)

Gambar 3. Analisis *Bootstrapping*

Tabel 7. Tabel Analisis *Bootstrapping*

Variabel	Sampel Asli (O)	T Statistik	P Values
Kenyamanan -> Kepuasan Penumpang	0.367	3.590	0.000
Keselamatan -> Kepuasan Penumpang	0.348	3.538	0.000
Keandalan -> Kepuasan Penumpang	0.179	2.269	0.024
Kenyamanan -> Loyalitas Penumpang	0.165	1.526	0.128
Keselamatan -> Loyalitas Penumpang	0.332	2.779	0.006
Keandalan -> Loyalitas Penumpang	0.131	1.411	0.159
Kenyamanan -> Kepuasan Penumpang -> Loyalitas Penumpang	0.120	2.809	0.005
Keselamatan -> Kepuasan Penumpang -> Loyalitas Penumpang	0.114	2.177	0.030
Keandalan -> Kepuasan Penumpang -> Loyalitas Penumpang	0.059	1.780	0.076
Kepuasan Penumpang -> Loyalitas Penumpang	0.327	3.447	0.001

Sumber: Hasil Analisis (2023)

Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang memiliki nilai koefisien 0,367 nilai p-values 0,000 dan t-statistik 3.590. Menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan demikian **H1 diterima**.

Pengaruh Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang

Pengaruh Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang memiliki nilai koefisien 0,348 nilai p-values 0,000 dan t-statistik 3.538. Menunjukkan bahwa Keselamatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang dengan demikian **H2 diterima**.

Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Penumpang

Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Penumpang memiliki nilai koefisien 0,179 nilai p-values 0,024 dan t-statistik 2.269. Menunjukkan bahwa Keandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang dengan demikian **H3 diterima**.

Pengaruh Kenyamanan Terhadap Loyalitas Penumpang

Pengaruh Kenyamanan Terhadap Loyalitas Penumpang memiliki nilai koefisien 0,165 nilai p-values 0,128 dan t-statistik 1.526. Menunjukkan bahwa Kenyamanan Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang dengan demikian **H4 ditolak**.

Pengaruh Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang

Pengaruh Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang memiliki nilai koefisien 0,332 nilai p-values 0,006 dan t-statistik 2.779. Menunjukkan bahwa Keselamatan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang dengan demikian **H5 diterima**.

Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Penumpang

Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Penumpang memiliki nilai koefisien 0,131 nilai p-values 0,159 dan t-statistik 1.411. Menunjukkan bahwa Keandalan Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang dengan demikian **H6 ditolak**.

Pengaruh Kenyamanan Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang

Pengaruh Kenyamanan Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang memiliki nilai koefisien 0,120 nilai p-values 0,005 dan t-statistik 2.809. Menunjukkan bahwa Kenyamanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang dengan demikian **H7 diterima**.

Pengaruh Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang

Pengaruh Keselamatan Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang memiliki nilai koefisien 0,114 nilai p-values 0,030 dan t-statistik 2.177. Menunjukkan bahwa Keselamatan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang dengan demikian **H8 diterima**.

Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang

Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang memiliki nilai koefisien 0,059 nilai p-values 0,076 dan t-statistik 1.780. Menunjukkan bahwa Keandalan Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Penumpang dengan demikian **H9 ditolak**.

Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang

Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang memiliki nilai koefisien 0,327 nilai p-values 0,001 dan t-statistik 3.447. Menunjukkan bahwa Kepuasan Penumpang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang dengan demikian **H10 diterima**.

Dari hasil analisis, dapat diartikan bahwa kualitas layanan lintas Ujung-Kamal yang diwakili oleh 3 variabel yaitu kenyamanan, keselamatan dan keandalan dinilai memuaskan oleh responden namun tidak sampai membuat responden loyal untuk selalu menggunakan angkutan penyeberangan lintas Ujung-Kamal.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan keandalan tidak berpengaruh terhadap loyalitas penumpang. Merujuk pada indikator pada variabel kenyamanan pada kuesioner, hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh di lintas Ujung-Kamal dari segi kebersihan dan kenyamanan fasilitas didalam kapal maupun di area pelabuhan, kemudahan membeli tiket, kenyamanan tempat menunggu kapal perlu ditingkatkan.

Untuk keandalan, merujuk pada indikator yang disajikan dalam kuesioner, dapat diartikan jika waktu tunggu kapal yang cukup lama dikarenakan kapal yang beroperasi hanya 3 kapal dan waktu operasional penyeberangan sekitar 12 jam. Selain itu, Jembatan SURAMADU yang tidak berbayar menjadi faktor tambahan lintas Ujung-Kamal kurang dapat diandalkan.

Sedangkan untuk keselamatan seperti pemenuhan alat keselamatan, kemudahan mengakses alat keselamatan, kepiawaian petugas dalam mengatur kendaraan serta muatan kapal yang tidak melebihi kapasitas mendapat apresiasi oleh penumpang yang tercermin dari pengaruh variabel keselamatan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang.

Hasil penelitian (Achmad Muchlis Sodik et al., 2019), tidak menentunya jumlah kapal yang beroperasi di lintas Ujung-Kamal, terkadang hanya dilayani 1 kapal dari 3 kapal yang beroperasi dikarenakan adanya pertimbangan teknis, membuat pengguna jasa tidak memiliki acuan jadwal yang tepat terkait kedatangan dan keberangkatan kapal, menandakan jika pengguna jasa merasa puas ketika dapat menggunakan layanan tersebut namun sampai tahap loyal dimana pengguna jasa akan menggunakan berkali-kali.

Meskipun kondisinya semakin menyedihkan, masih ada pelanggan yang memerlukan dan menggunakan angkutan penyeberangan Ujung-Kamal (Didit Darmawan et al., 2020). Dengan segala keterbatasan, kualitas yang paling memungkinkan untuk terus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan oleh pegawai sehingga berkontribusi untuk tetap memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, misal dengan memperlakukan pengguna jasa dengan sebaik mungkin (Narti et al., 2020).

Untuk tetap bisa bertahan dan tetap melayani pengguna setianya, perlu adanya perluasan fungsi seperti angkutan penyeberangan dengan unsur wisata (Didit Darmawan et al., 2020) ataupun menggunakan pola operasi 2 kapal dalam 1 hari (Achmad Muchlis Sodik et al., 2019).

KESIMPULAN

Kenyaman, keselamatan dan keandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang namun jika terhadap loyalitas, hanya keselamatan yang memiliki pengaruh sedangkan keandalan tidak berpengaruh. Jika melalui mediasi kepuasan penumpang, keselamatan dan kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang namun keandalan tidak berpengaruh. Peningkatan kualitas pelayanan yang mewakili aspek kenyamanan, keselamatan dan keandalan perlu untuk ditingkatkan.

Keterbatasan penelitian diantaranya adalah hanya menggunakan 3 variabel yaitu kenyamanan,

keandalan dan keselamatan, pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan maupun loyalitas.

REFERENSI

- Achmad Muchlis Sodik, Achmad Mustakim, & Pratiwi Wuryaningrum. (2019). Analisis Perencanaan Pola Operasi Armada Kapal Penyeberangan: Studi Kasus Pelabuhan Ujung-Kamal. *Jurnal Teknik Its Vol. 8, No. 1, (2019) Issn: 2337-3539 (2301-9271 Print)*, 8.
- Ade Sukma Hardinawati. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Keselamatan Dan Program Loyalitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan Pada Studi Kasus Batik Air Di Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Ardiyansyah, H., Prima, B., Hermuttaqien, F., & Bomans Wadu, L. (2019). Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Moral Siswa Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 4(1), 1–7. <https://doi.org/10.21067/Jmk>
- Arry Dwi Handoko, & Ronny. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking. *Journal Image / Volume 9, Number 2, November 2020, Page 79-91, 9, 79–91*.
- Dewi, I. G. A. A. O. (2021). Mendiskusikan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian Dalam Penyusunan Disertasi : Sebuah Kajian Teoritis. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 31–39. <https://doi.org/10.22225/Kr.13.1.2021.31-39>
- Didit Darmawan, Samsul Arifin, & Fajar Purwanto. (2020). Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan Dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung -Kamal. *Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 1, Juni 2020*.
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal. In *Journal Of Trends Economics And Accounting Research* (Vol. 2, Issue 1).
- Endang Sri Wahyuni. (2021). Kualitas Pelayanan Transportasi Darat pada Era Adaptasi Baru Di Gili Trawangan. *Issn 1978-3787(Cetak) Issn 2615-3505 (Online) Vol.15 No.12 juli 2021*.
- Fani Rohmatul Fitria. (2018). *Analisis Alternatif Rute Angkutan Penyeberangan : Studi Kasus Lintas Jawa Timur, Bali, Dan Nusa Tenggara Barat*. Institut Teknologi Sepuluh November.
- Ganda, C. F., Moetriono, H., & Mudjanarko, W. (2019). *Analisis Alternatif Pembiayaan Penyeberangan Asdp Ujung-Kamal akibat Dibangunnya Jembatan Surabaya-Madura*. 8(2), 103–109.

- <https://doi.org/10.32832/Astonjadro.V8i1.2801>
- M. Rinaldi S. Soleman. (2019). *Kinerja Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Sarimalaha Dikota Tidore Kepulauan*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Muhamad Rizki, Dwi Prasetyanto, Andrian Maulana, & Oka Purwanti. (2020). Analisis Aspek Keselamatan Dan Keamanan Ojek Online Berdasarkan Presepsi Pengguna Muda Di Kota Bandung. *Konteks (Konferensi Nasional Teknik Sipil)*.
<http://eprints.itenas.ac.id/1906/1/Analisis%20aspek%20keselamatan%20dan%20keamanan%20ojek%20online%20berdasarkan%20persepsi%20pengguna%20muda%20di%20kota%20bandung.pdf>
- Narti, -, Setiono, B. A., & Hardjono, -. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kmp. Tongkol Di Pelabuhan Ujung-Kamal Pt. Asdp Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 151.
<https://doi.org/10.30649/Japk.V10i2.82>
- Nelly Azwarni Sinaga, Rosmita Ambarita, & Arlinto Togi Saroha Talaumbanua. (2021). Upaya Pencapaian Loyalitas Kerja Karyawan Ditinjau Dari Aspek Kenyamanan Dan Transparansi Kerja Pada Pt. Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan (Persero) Sibolga. *Afosj-Las*, Vol.1, No.1, 15 Maret 2021 (Hal:82-91), 1(1).
<https://j-las.lemkomindo.org/index.php/afosj-las/index>
- Ningsi, B. A., & Agustina, L. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk Dan Pelayanan Dengan Metode Sem-Pls. *Jurnal Statistika Dan Aplikasinya (Jsa)*, 2(2).
- Rafdinal, W., & Suhartanto, D. (2020). Loyalty Model For Ethnic Restaurants: The Role Of Quality And Value. *International Journal Of Applied Business Research*, 2020(2), 123–138.
<https://doi.org/10.35313/Ijabr.V0i0.104>
- Rahmayani, N., Syarif, M., & Nusa Mandiri, S. (2019). Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Dengan Metode Ahp. *Jurnal Informatika*, 6(1), 143–150.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ji/article/view/5552>
- Sanjaya, L. J., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang. In *Jurnal Empati*, Oktober (Vol. 6, Issue 4).
- Valencia, G. N., & Sudibyo, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Caraka : Indonesian Journal Of Communications*, 2(2), 89–103.
<https://doi.org/10.25008/Caraka.V2i2.63>
- Verawaty, Nuraeni Saeni, A. We Tenri Fatimah Singkeruang, Al Kausar, & Martina. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Yume : Journal Of Management Issn : 2614-851x (Online)*, 5(2), 238–253.
<https://doi.org/10.37531/Yume.Vxix.3456>