

---

---

# **ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)**

**Fredrico Leonardo**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta  
[rico.rumambi@outlook.com](mailto:rico.rumambi@outlook.com)

## **Abstract**

*The objective of this study is to indentify the effect of service quality dimensions on passenger satisfaction at Nusantara Pura Passenger Terminal PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Tanjung Priok Branch. Passenger satisfaction is the dependent variable, while tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are independent variables.*

*This research uses a quantitative approach that is analyzed using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The population of this study is all ship passengers using the services of the Passenger Terminal in 2018. The sample is determined based on the purposive sampling method, with consideration that the respondent has used at least 1 (one) time using Tanjung Priok Passenger Terminal Services. The number of samples given the questionnaire to be observed was 100 respondents. Hypothesis testing using the T Test.*

*The results of the study prove that tangibility and empathy have no effect on passenger satisfaction, while reliability, responsiveness, and assurance have a effect on passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Service quality dimensions, passenger satisfaction*

## **I. PENDAHULUAN**

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, 2008).

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia. Berbagai layanan diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, diantaranya jasa bongkar muat, jasa pergudangan, jasa lapangan penumpukan, jasa pandu kapal, jasa tambat kapal, dan jasa terminal penumpang. Dan melayani berbagai jenis

muatan seperti, bongkar muat peti kemas, bongkar muat, curah cair maupun padat, bongkar muat kendaraan, dan embarkasi/debarkasi penumpang.

Sebagai alat angkut penumpang, jumlah pengguna moda transportasi laut saat ini tidak sebanyak jumlah pengguna transportasi udara maupun darat. Namun, masih banyak calon penumpang yang memilih kapal laut sebagai moda transportasinya dengan alasan harga tiket lebih murah, dapat membawa barang bawaan lebih banyak dibandingkan pesawat udara, dan konektivitasnya yang cukup luas hingga ke seluruh wilayah Indonesia. Berikut adalah rekapitulasi jumlah penumpang kapal laut di Terminal Penumpang Nusantara Pura Tanjung Priok:

Tabel 1. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2017



PT. (PERSERO) Pelabuhan Indonesia II  
Cabang Tanjung Priok

**LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG  
DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK  
TAHUN 2017**

NO	BULAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	42	0	7,163	0	7,163	5,281	0	5,281	12,444
2	FEBRUARI	43	1	6,393	1,359	7,752	6,303	1,372	7,675	15,427
3	MARET	41	0	6,386	0	6,386	4,601	0	4,601	10,987
4	APRIL	42	0	6,755	0	6,755	4,285	0	4,285	11,040
5	MEI	44	1	6,886	136	7,022	4,277	136	4,413	11,435
6	JUNI	53	0	12,819	0	12,819	16,777	0	16,777	29,596
7	JULI	47	0	23,362	0	23,362	16,649	0	16,649	40,011
8	AGUSTUS	52	0	9,764	0	9,764	11,237	0	11,237	21,001
9	SEPTEMBER	45	0	6,283	0	6,283	5,469	0	5,469	11,752
10	OKTOBER	42	1	5,432	151	5,583	4,686	151	4,837	10,420
11	NOVEMBER	38	1	4,780	344	5,124	5,285	375	5,660	10,784
12	DESEMBER	71	0	9,610	0	9,610	11,503	0	11,503	21,113
<b>JUMLAH</b>		<b>560</b>	<b>4</b>	<b>105,633</b>	<b>1,990</b>	<b>107,623</b>	<b>96,353</b>	<b>2,034</b>	<b>98,387</b>	<b>206,010</b>

Sumber: Divisi Operasi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok

Tabel 2. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2018



PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TANJUNG PRIOK

**LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG  
DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK  
TAHUN 2018**

NO	BULAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	53	1	6,418	1,370	7,788	4,730	1,370	6,100	13,888
2	FEBRUARI	66	2	4,613	2,055	6,668	4,097	2,055	6,152	12,820
3	MARET	54	1	4,538	318	4,856	3,919	318	4,237	9,093
4	APRIL	64	2	5,392	3,475	8,867	4,474	3,482	7,956	16,823
5	MEI	54	2	5,550	118	5,668	5,815	126	5,941	11,609
6	JUNI	98	0	22,681	0	22,681	22,586	0	22,586	45,267
7	JULI	56	0	12,963	0	12,963	14,596	0	14,596	27,559
8	AGUSTUS	61	0	8,323	0	8,323	7,828	0	7,828	16,151
9	SEPTEMBER	57	0	7,737	0	7,737	6,452	0	6,452	14,189
10	OKTOBER	65	1	6,100	134	6,234	5,513	134	5,647	11,881
11	NOVEMBER	54	1	6,906	930	7,836	6,973	0	6,973	14,809
12	DESEMBER	74	4	16,420	1,307	17,727	17,864	2,235	20,099	37,826
<b>JUMLAH</b>		<b>756</b>	<b>14</b>	<b>107,641</b>	<b>9,707</b>	<b>117,348</b>	<b>104,847</b>	<b>9,720</b>	<b>114,567</b>	<b>231,915</b>

Sumber: Divisi Operasi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa saat ini walaupun moda transportasi laut semakin tertinggal dari moda transportasi udara maupun darat, masih terjadi peningkatan jumlah penumpang pada tahun 2018 dibandingkan tahun sebelumnya. Sehingga, menggunakan kapal laut masih tetap diminati oleh banyak calon penumpang.

Manajemen PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) dalam meraih visi perusahaan untuk menjadi *World Class Port* pada tahun 2020, telah menjalankan program-program kerja yang sebelumnya telah disiapkan dalam bentuk *Corporate Roadmap*. Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero), Elvyn G. Masassya, dalam berbagai kesempatan selalu menekankan pentingnya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka menuju visi yang telah disepakati untuk menjadi pengelola pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasional dan pelayanan (Antara News, 2019).

Arahan Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) ditindaklanjuti oleh General Manager PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok dengan menciptakan Standar Pelayanan Prima Terminal Penumpang. Penerapan Standar Pelayanan Prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa dalam pemenuhan kebutuhan guna mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok juga mengeluarkan Maklumat Pelayanan yaitu menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. (Indonesia Shipping Line News, 2018).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan penumpang kapal laut pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

---

## II. KAJIAN LITERATUR

### 2.1 Review Penelitian

Penelitian pertama dilakukan oleh Indriastiwi (2017) dalam Jurnal Penelitian Transportasi Laut (pISSN 1411-0504/eISSN 2548-4087) dengan judul artikel “Identifikasi Fasilitas 24 Pelabuhan di Indonesia Menggunakan Analisis Cluster dan *Analysis Hierarchy Process*” yang melakukan penelitian terhadap 24 pelabuhan yang ada di Indonesia dengan tujuan untuk mengidentifikasi pelabuhan yang memiliki fasilitas yang paling baik. Variabel yang dinilai antara lain panjang alur, kedalaman alur, luas kolam pelabuhan, kedalaman kolam maksimum, panjang dermaga, kedalaman dermaga, dan luas gudang. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil Pelabuhan Tanjung Priok memiliki bobot paling tinggi.

Penelitian kedua dilakukan oleh Paisal & Afrizawati (2017) dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.15 (2) dengan judul artikel “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen”. Pada penelitiannya, Paizal dan Afrizawati menggunakan teknik *sampling* isidental melakukan survey kepada 90 responden di Terminal Penumpang Pelabuhan Palembang untuk mengetahui kualitas layanan pada pelabuhan tersebut. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Terminal Penumpang Palembang.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Malisan (2017) dalam Jurnal Penelitian Transportasi Laut (pISSN 1411-0504/eISSN 2548-4087) dengan judul artikel “Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan” melakukan penelitian dengan mengambil sampel kepada 100 penumpang pada Terminal Penumpang Balikpapan dan diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pelabuhan tersebut. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pada Terminal Penumpang Balikpapan secara keseluruhan, sehingga perlu dilakukan peningkatan sarana transportasi laut pada pelabuhan tersebut dan meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumberdaya manusia yang bertugas pada pelabuhan tersebut.

Penelitian keempat dilakukan terhadap moda transportasi udara oleh Marina, Darmawati, & Setiawan (2014) dalam Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (ISSN 2355-4721) dengan judul artikel “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines” melibatkan 100 responden yang diambil secara acak dalam penelitiannya. Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan membuat konsumennya menjadi puas dan menyebabkan terjadinya loyalitas pelanggan. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan hasil yaitu seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* diperoleh hasil yang memuaskan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut. Sehingga, ditemukan hasil bahwa adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan hingga menciptakan loyalitas pelanggan.

Penelitian kelima dilakukan oleh Rohaeni & Marwa (2018) dalam Jurnal Ecodemica (ISSN: 2355-0295, e-ISSN: 2528-2255) dengan judul artikel “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” melakukan penelitian dengan metode *probability sampling* membagikan kuisioner kepada 35.574 orang penumpang Bis Primajasa. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa penumpang Bis Primajasa menyatakan pelayanan yang diberikan adalah baik dan pengaruhnya kepada kepuasan pelanggan adalah cukup besar.

Penelitian keenam, peneliti mengambil rujukan dari penelitian internasional yang meneliti tentang kualitas layanan maskapai penerbangan Aegean Airline. Dilakukan oleh Tsafarakis, Kokotas, & Pantouvakis (2017) dalam *Journal of Air Transport Management* (<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010> / ISSN: 0969-6997) dengan judul

---

artikel “*A Multiple Criteria Approach For Airline Passenger Satisfaction Measurement And Service Quality Improvement*” melakukan wawancara kepada 241 penumpang dan ditemukan hasil bahwa hal yang membuat penumpang tidak puas adalah harga tiket pesawat. Dan penulis jurnal juga memuat kesimpulan bahwa sangat penting untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan karena berkontribusi secara signifikan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Thai (2015) dalam *Journal Maritime Economics And Logistics* (DOI: 1157mel1519) dengan judul artikel “*The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction: The Case of Singapore*” melakukan penelitian kepada seluruh pengguna jasa pada Pelabuhan Singapura menghasilkan suatu hasil yaitu kualitas pelayanan pelabuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah seluruh pengguna jasa di Pelabuhan Singapura. Dari hasil penelitian tersebut, disampaikan juga oleh Thai bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Singapura.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Bezerra & Gomes, (2015) dalam *Journal of Air Transport Management* ([http:// dx.doi.org / 10.1016 / j.jairtraman. 2015.03.001 / ISSN: 0969-6997](http://dx.doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001)) dengan judul artikel “*The Effects Of Service Quality Dimensions And Passenger Characteristics On Passenger’s Overall Satisfaction With An Airport*” mengambil sampel sebanyak 1.568 penumpang Bandara Brazil. Penelitian tersebut menemukan bahwa walaupun banyak karakter berbeda pada seluruh sampel penumpang, faktor-faktor yang memberikan kepuasan bagi penumpang antara lain karena *check in*, keamanan, suasana, fasilitas, dan harga.

## **2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013: 216) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”. Definisi lain dari Wijaya (2011: 52) menyatakan “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diberikan perusahaan kepada konsumen agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memberikan pelayanan, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan meningkatkan keunggulan dari pelayanan yang diberikan.

## **2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima dimensi utama untuk menilai kualitas pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016: 137):

1. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

- 
5. *Empathy* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 2.4 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikator dimensi kepuasan pelanggan menurut Parasuraman (dalam Paisal & Afrizawati, 2017):

1. *Tangibles* (bukti fisik)
  - a. Fasilitas fisik  
Fasilitas fisik yaitu kapasitas ruang tunggu yang memadai dan tingkat kebersihan terminal.
  - b. Sarana dan prasarana  
Sarana dan prasarana yaitu kondisi toilet yang bersih dan nyaman, penerangan yang cukup, dan suhu ruangan yang membuat penumpang merasa nyaman.
2. *Reliability* (reliabilitas)
  - a. Ketepatan waktu  
Ketepatan waktu adalah ketepatan informasi yang diberikan terkait kapal tiba atau berangkat.
  - b. Pelayanan yang sama  
Pelayanan yang sama diberikan petugas tanpa membedakan penumpang berdasarkan status sosial, suku, ras, maupun agama.
3. *Responsiveness* (daya tanggap)  
*Responsiveness* (daya tanggap) indikatornya adalah pelayanan cepat dan tepat. Pelayanan cepat dan tepat adalah penanganan petugas terminal dalam proses *check in* dan proses penumpang masuk ke terminal. Dan bagaimana pengetahuan petugas terhadap fasilitas terminal apabila ada penumpang yang membutuhkan informasi.
4. *Assurance* (jaminan)
  - a. Sopan santun  
Sopan santun adalah sikap petugas terhadap penumpang. Dan bagaimana sikap antar petugas ketika melayani penumpang.
  - b. Rasa percaya  
Rasa percaya penumpang muncul apabila kondisi keamanan di area terminal dirasa aman, dan kesiapan apabila terjadi keadaan darurat. Serta, apakah petugas jujur dan dapat dipercaya oleh penumpang.
5. *Empathy* (empati)  
*Empathy* (empati) indikatornya adalah pemahaman kebutuhan pelayanan secara spesifik. Pemahaman kebutuhan pelayanan secara spesifik adalah perhatian petugas terhadap penumpang yang terlihat membutuhkan bantuan, dan melayaninya dengan ramah dan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan.

#### 2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Kevin Lane Keller (2013: 138), kepuasan pelanggan adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.”

Menurut Oliver (dalam Tjiptono, 2014: 354), kepuasan pelanggan dinyatakan “Sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan”.

---

## 2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2014: 101) menyebutkan indikator pembentuk kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan  
Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali  
Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesediaan Merekomendasi  
Kesediaan merekomendasi merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

## 2.7 Pelabuhan, Terminal, dan Kapal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 Tentang Jenis, Struktur, Golongan Dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan:

1. Pelabuhan Laut  
Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang dapat digunakan untuk melayani kegiatan angkutan laut dan/atau angkutan penyeberangan yang terletak di laut atau di sungai.
2. Terminal  
Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.  
Dengan begitu, Terminal Penumpang adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal sandar untuk penumpang menunggu dan naik/turun kapal.
3. Kapal  
Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

## 2.8 Hubungan Antar Variabel Penelitian

Hubungan antar variabel pada penelitian ini adalah variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan yang dalam hal ini ada penumpang kapal laut pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

## III. METODE PENELITIAN

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2013: 11) “Strategi asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Berdasarkan definisi tersebut, sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) yang merupakan variabel bebas terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) yang merupakan variabel terikat.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal laut yang menggunakan jasa Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang

Tanjung Priok tahun 2018. Berdasarkan Tabel 1.2. total jumlah penumpang sejumlah 231.915 penumpang.

Penetapan sampel pada penelitian ini menggunakan saran dari Rescoe (dalam Sugiyono, 2013: 90), yaitu jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Berdasarkan saran dari Rescoe tersebut, penelitian ini akan menggunakan saran tentang ukuran sampel tersebut, namun karena jumlah pengguna kapal laut pada lokasi penelitian cukup banyak, peneliti memutuskan untuk menaikkan batas sampel menjadi 15 kali jumlah variabel. Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$n = (\text{Variabel } X + \text{Variabel } Y) \times 15$$

Keterangan:

n : Jumlah variabel

Variabel X : Kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi

X<sub>1</sub>: *Tangible*

X<sub>2</sub>: *Reliability*

X<sub>3</sub>: *Responsiveness*

X<sub>4</sub>: *Assurance*

X<sub>5</sub>: *Empathy*

Variabel Y : Kepuasan pelanggan

Sehingga:

$$n = (\text{Variabel } X + \text{Variabel } Y) \times 15$$

$$n = (5 + 1) \times 15$$

$$n = 90 \text{ responden}$$

Teknik pengambilan sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013: 215), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden minimal 1 (satu) kali menggunakan jasa Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Jawaban atas seluruh indikator pertanyaan yang diberikan kepada responden akan diukur dengan menggunakan skor. Skor yang diberikan adalah:

Tabel 3. Skala *Likert*

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013: 92)

Data yang terkumpul dari hasil survei akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden dan ditabulasi. Pengolahan data dilakukan dengan perhitungan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. dan data yang telah dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menginterpretasi data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. PLS adalah model persamaan persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis komponen atau varian.

Analisis PLS-SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau sering disebut *outer model* dan model struktural atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model structural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten dan konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7).



Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model pengukuran atau *outer model* adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Model struktural atau *inner model* menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model struktural atau *inner model* adalah menghitung nilai R-Squares dan menghitung nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstrapping*.

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Deskripsi Responden

Objek dalam penelitian ini adalah penumpang kapal laut yang menggunakan Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Responden yang diberikan kuesioner adalah yang telah minimal 1 kali menggunakan jasa Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Kuesioner yang disebar sejumlah 100 kuesioner dan yang dikembalikan sejumlah 100 kuesioner, dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 4. Profil Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
<b>Jumlah Sampel</b>	100	100%
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Pria	61	61%
Wanita	39	39%
<b>Usia:</b>		
17 – 25 Tahun	21	21%
26 – 30 Tahun	21	21%
31 – 35 Tahun	19	19%
> 35 Tahun	39	39%
<b>Pendidikan:</b>		
SD/Sederajat	12	12%
SMP/Sederajat	13	13%
SMA/Sederajat	50	50%
Sarjana	17	17%
Lainnya	8	8%

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa jumlah responden pria lebih banyak dari responden wanita. Responden pria sebanyak 61 orang (61%) dan wanita sebanyak 39 orang (39%). Hal ini diketahui karena kebanyakan pria lebih berani untuk berpergian menggunakan kapal laut dibandingkan wanita. Dan wanita yang biasanya menggunakan kapal laut lebih nyaman bila ditemani oleh suami, saudara, atau kerabat pria. Sebagian besar responden berusia diatas 35 tahun, yaitu sebanyak 39 orang (39%), responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 21 orang (21%), responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 21 orang (21%), dan responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 19 orang (19%). Banyaknya penumpang berusia diatas 35 tahun diduga karena penumpang usia muda lebih memilih moda transportasi udara untuk berpergian karena waktu tempuh ke tempat tujuan lebih singkat, sedangkan penumpang berusia diatas 35 tahun lebih mementingkan fungsi dari kapal laut karena dinilai lebih murah dan dapat membawa bagasi dengan kapasitas lebih besar.

Selain itu, berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa responden berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 50 orang (50%), responden berpendidikan Sarjana sebanyak 17 orang (17%), responden berpendidikan SMP/Sederajat sebanyak 13 orang (13%), responden berpendidikan SD/Sederajat sebanyak 12 orang (12%), dan responden

dengan kategori pendidikan Lainnya sebanyak 8 orang (8%). Banyaknya responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat diduga karena faktor penghasilan, karena harga tiket kapal laut lebih murah dibandingkan pesawat terbang, dan kebanyakan perantau yang berencana menetap di ibu kota membutuhkan kapasitas bagasi yang lebih besar untuk membawa barang-barang bawaan. Untuk responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat, SMP/Sederajat, dan lainnya (tidak bersekolah) didominasi oleh penumpang yang berusia sudah cukup tua, sehingga pada zamannya kemauan dan kesempatan untuk bersekolah masih rendah. Dan untuk responden yang berpendidikan Sarjana, kebanyakan dari penumpang tersebut baru saja lulus kuliah dan berpergian bersama keluarganya.

#### 4.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau *outer model* menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model pengukuran atau *inner model* adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

##### 1. Uji Validitas

###### a. *Loading Factor*

Uji validitas dengan program *SmartPLS* 3.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai validitas yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0,70. Nilai *loading factor* hasil pengolahan menggunakan *software SmartPLS* dapat dilihat dari tabel 5.

Tabel 5. *Loading Factor*

	<b>Loading Factor</b>	<b>Keterangan</b>
X11	0.487	Tidak Valid
X12	0.828	Valid
X13	0.902	Valid
X14	0.804	Valid
X15	0.868	Valid
X21	0.787	Valid
X22	0.928	Valid
X31	0.878	Valid
X32	0.939	Valid
X33	0.642	Tidak Valid
X41	0.874	Valid
X42	0.867	Valid
X43	0.748	Valid
X44	0.825	Valid
X45	0.699	Tidak Valid
X51	0.928	Valid
X52	0.916	Valid
Y1	0.907	Valid
Y2	0.874	Valid
Y3	0.867	Valid

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa terdapat beberapa instrument yang memiliki nilai < 0,70 maka harus dihilangkan instrument X11, X33, dan X45 kemudian kembali dilakukan kalkulasi. Hasil pengolahan ulang menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. *Loading Factor* Tahap II

	<b>Loading Factor</b>	<b>Keterangan</b>
X12	0.832	Valid
X13	0.910	Valid
X14	0.793	Valid
X15	0.871	Valid
X21	0.787	Valid
X22	0.928	Valid
X31	0.938	Valid
X32	0.942	Valid
X41	0.865	Valid
X42	0.898	Valid
X43	0.741	Valid
X44	0.840	Valid
X51	0.928	Valid
X52	0.916	Valid
Y1	0.907	Valid
Y2	0.874	Valid
Y3	0.866	Valid

Hasil kalkulasi tahap II pada tabel 6 menunjukkan bahwa semua instrument sudah valid, yaitu memiliki nilai  $\geq 0,70$ .

b. *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari tiap variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus  $>0,70$  dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015: 74). Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut :

Tabel 7. *Discriminant Validity*

<b>Discriminant Validity</b>							
	<b>Tangible</b>	<b>Reliability</b>	<b>Responsiveness</b>	<b>Assurance</b>	<b>Empathy</b>	<b>Customer Satisfaction</b>	<b>Keterangan</b>
X12	<b>0.832</b>	0.376	0.512	0.479	0.448	0.424	Valid
X13	<b>0.910</b>	0.490	0.756	0.580	0.595	0.655	Valid
X14	<b>0.793</b>	0.395	0.670	0.526	0.506	0.451	Valid
X15	<b>0.871</b>	0.484	0.678	0.470	0.450	0.578	Valid
X21	0.396	<b>0.787</b>	0.361	0.345	0.180	0.379	Valid
X22	0.489	<b>0.928</b>	0.507	0.547	0.404	0.627	Valid
X31	0.752	0.503	<b>0.938</b>	0.497	0.600	0.634	Valid
X32	0.710	0.468	<b>0.942</b>	0.534	0.548	0.655	Valid
X41	0.476	0.408	0.409	<b>0.865</b>	0.611	0.555	Valid
X42	0.579	0.552	0.543	<b>0.898</b>	0.593	0.644	Valid
X43	0.366	0.344	0.296	<b>0.741</b>	0.297	0.450	Valid
X44	0.568	0.471	0.546	<b>0.840</b>	0.581	0.633	Valid
X51	0.512	0.338	0.551	0.615	<b>0.928</b>	0.582	Valid
X52	0.580	0.335	0.576	0.555	<b>0.916</b>	0.541	Valid
Y1	0.640	0.543	0.617	0.633	0.617	<b>0.907</b>	Valid
Y2	0.546	0.575	0.631	0.619	0.491	<b>0.874</b>	Valid
Y3	0.484	0.494	0.565	0.571	0.502	<b>0.866</b>	Valid

Berdasarkan hasil kalkulasi pada tabel 7, seluruh nilai *loading factor* dari tiap variabel laten memiliki nilai yang  $>0,70$  dan nilainya lebih tinggi dari variabel laten lainnya. Artinya, hasil hitung *discriminant validity* dinyatakan valid.

---

## 2. Uji Reliabilitas

### a. *Composite Reliability*

Uji reliabilitas menggunakan *composite reliability* digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Ghozali & Latan, 2015: 75). Hasil pengujian *composite reliability* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 8. *Composite Reliability*

	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan</b>
Tangible	0.914	Reliabel
Reliability	0.850	Reliabel
Responsiveness	0.938	Reliabel
Assurance	0.904	Reliabel
Empathy	0.919	Reliabel
Customer Satisfaction	0.914	Reliabel

Berdasarkan hasil kalkulasi *composite reliability* pada tabel 8, seluruh nilai variabel memiliki nilai > 0,6 artinya seluruh variabel dinyatakan reliabel.

### 4.3 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau *inner model* menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model struktural atau *inner model* adalah menghitung nilai R-Squares dan menghitung nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstrapping*.

#### 1. *R-Squares* ( $R^2$ )

Nilai R-Squares dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substatif (Ghozali & Latan, 2015: 78). Menurut Chin (dalam Ghozali & Latan, 2015: 81) nilai R-Squares 0,67, 0,33, dan 0,19 menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah.

Tabel 9. Hasil Penghitungan R Squares

	<b>R-Square</b>
Customer Satisfaction	0.652

Berdasarkan hasil penghitungan R-Squares pada tabel 9, variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* yang mempengaruhi variabel *customers satisfaction* (kepuasan penumpang) dalam model struktural memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,652 yang mengindikasikan bahwa model adalah moderat.

#### 2. Uji Signifikansi

Uji signifikansi pada model SEM dengan PLS bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis dengan metode SEM PLS dilakukan dengan cara melakukan proses *bootstrapping* dengan bantuan *software smartPLS* 3.0. Nilai signifikansi yang digunakan adalah t-value 1,96 (*significance level* 5%) (Ghozali & Latan, 2015: 81).

Tabel 10. Hasil Penghitungan *Bootstrapping* Tahap I

	T Statistik	Keterangan
Tangible -> Customer Satisfaction	0.080	Tidak Signifikan
Reliability -> Customer Satisfaction	3.031	Signifikan
Responsiveness -> Customer Satisfaction	2.964	Signifikan
Assurance -> Customer Satisfaction	3.306	Signifikan
Empathy -> Customer Satisfaction	1.790	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil *bootstrapping* pada tabel 10. diketahui bahwa terdapat beberapa variabel yang memiliki nilai < 1,96 sehingga harus dihilangkan dan dilakukan *bootstrapping* kembali. Hasil *bootstrapping* ulang menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Penghitungan *Bootstrapping* Tahap II

	T Statistik	Keterangan
Reliability -> Customer Satisfaction	2.766	Signifikan
Responsiveness -> Customer Satisfaction	5.107	Signifikan
Assurance -> Customer Satisfaction	4.768	Signifikan

#### **Pengujian Hipotesis 1 (*Tangible* Terhadap Kepuasan Penumpang)**

Berdasarkan hasil penghitungan *bootstrapping* tahap I, hasil penghitungan nilai T Statistik adalah sebesar 0,079. Nilai tersebut lebih kecil dibandingkan syarat T Statistik (> 1,96) yang artinya *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga, dieliminasi dan dilakukan *bootstrapping* kembali. Hal ini berarti hipotesis ditolak.

#### **Pengujian Hipotesis 2 (*Reliability* Terhadap Kepuasan Penumpang)**

Berdasarkan hasil penghitungan *bootstrapping* tahap II, hasil penghitungan nilai T Statistik adalah sebesar 2,766. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan syarat T Statistik (> 1,96) yang artinya *reliability* (reliabilitas) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti hipotesis diterima.

#### **Pengujian Hipotesis 3 (*Responsiveness* Terhadap Kepuasan Penumpang)**

Berdasarkan hasil penghitungan *bootstrapping* tahap II, hasil penghitungan nilai T Statistik adalah sebesar 5,107. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan syarat T Statistik (> 1,96) yang artinya *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti hipotesis diterima.

#### **Pengujian Hipotesis 4 (*Assurance* Terhadap Kepuasan Penumpang)**

Berdasarkan hasil penghitungan *bootstrapping* tahap II, hasil penghitungan nilai T Statistik adalah sebesar 4,768. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan syarat T Statistik (> 1,96) yang artinya *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti hipotesis diterima.

#### **Pengujian Hipotesis 5 (*Empathy* Terhadap Kepuasan Penumpang)**

Berdasarkan hasil penghitungan *bootstrapping* tahap I, hasil penghitungan nilai T Statistik adalah sebesar 1.770. Nilai tersebut lebih kecil dibandingkan syarat T Statistik (> 1,96) yang artinya *empathy* (empati) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga, dieliminasi dan dilakukan *bootstrapping* kembali. Hal ini berarti hipotesis ditolak.

---

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Artinya, bila *tangible* (bukti fisik) meningkat, maka kepuasan penumpang tidak akan berpengaruh secara signifikan.
2. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa *reliability* (reliabilitas) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Artinya, bila *reliability* (reliabilitas) meningkat, maka kepuasan penumpang dapat meningkat.
3. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Artinya, bila *responsiveness* (daya tanggap) meningkat, maka kepuasan penumpang dapat meningkat.
4. Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Artinya, bila *assurance* (jaminan) meningkat, maka kepuasan penumpang dapat meningkat.
5. Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan bahwa *empathy* (empati) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Artinya, bila *empathy* (empati) meningkat, maka kepuasan penumpang tidak akan berpengaruh secara signifikan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan, diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok harus meningkatkan *reliability* (reliabilitas) untuk meningkatkan kepuasan penumpangnya. Khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang tanpa diskriminasi atau membeda-bedakan, mengingat penumpang yang dilayani memiliki karakteristik yang beragam.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok dalam meningkatkan kepuasan penumpang dapat dilakukan melalui peningkatan *responsiveness*, khususnya dalam menciptakan proses masuk terminal yang mudah dan nyaman karena kebanyakan penumpang membawa barang dengan kapasitas yang besar.
3. Perlunya dilakukan peningkatan kualitas kerja sama antar petugas dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang. Hal ini didasari oleh hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dalam sistem pelayanan di Terminal Penumpang, terdapat banyak petugas antara lain, petugas *check in*, petugas informasi, petugas keamanan, dan petugas pelayanan terminal. Sikap

---

profesional antar petugas dapat membantu penumpang melalui seluruh tahap masuk dari terminal ke kapal maupun keluar dari kapal dengan lancar dan nyaman sehingga kepuasan penumpang dapat meningkat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Antara News. (2019). Dirut IPC Elvyn G. Masassya, padukan konsep profesionalisme dan seni musik. Retrieved October 2, 2019, from <https://www.antaraneews.com/berita/810242/dirut-ipc-elvyn-g-masassya-padukan-konsep-profesionalisme-dan-seni-musik>
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2015). Journal of Air Transport Management The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger ' s overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44–45, 77–81. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARE: KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Indonesia Shipping Line News. (2018). IPC CABANG TANJUNG PRIOK SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN PRIMA TERMINAL PENUMPANG DAN PETIKEMAS. Retrieved October 2, 2019, from <https://www.indonesiashippingline.com/port/3162-ipc-cabang-priok.html>
- Indriastiwi, F. (2017). Identifikasi Fasilitas 24 Pelabuhan di Indonesia Menggunakan Analisis Cluster dan Analysis Hierarchy Process. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19, 25–39.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Malisan, J. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19, 76–87.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 01(02), 157–164.
- Paisal, & Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 Tentang Jenis, Struktur, Golongan Dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan (2017).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thai, V. V. (2015). The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction : The Case of The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction : The Case of Singapore. *Maritime Economics And Logistics*, (June). <https://doi.org/10.1057/mel.2015.19>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*.

- 
- Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2017). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (2008).
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa* (Edisi 1). Jakarta: PT Indeks.