

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi
di Pelabuhan Padang BAI terhadap Kepuasan Penumpang**

Ni Wayan Kastini¹, Made Susilawati², I Gusti Ayu Srinadi³

¹²³ Universitas Udayana

wayankastini24@gmail.com¹, mdsusilawati@gmail.ac.id², srinadi@unud.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to obtain the significant influence of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles as well as the influence of the service quality of the Nusa Jaya Abadi Ship on passenger satisfaction using structural equation modeling (SEM) analysis. The research used 200 data from a research questionnaire with respondents being Indonesian citizens who had crossed from Padang Bai Harbor to Nusa Penida or vice versa at least once. This research uses 2 latent variables, namely the service quality variable which consists of c, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles and the passenger satisfaction variable with 40 calculated variables. The research results show that the dimensions of reliability, assurance, and tangibles have a significant effect on service quality. Meanwhile, the dimensions of responsiveness and empathy do not have a significant effect on service quality. The research results also show that the service quality of the Nusa Jaya Abadi Ship at Padang Bai Port, Karangasem has a significant effect on passenger satisfaction.

Keywords: structural equation modeling, service quality, customer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta pengaruh kualitas pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi terhadap kepuasan penumpang menggunakan analisis structural equation modeling (SEM). Penelitian ini menggunakan 200 data kuesioner penelitian dengan responden merupakan warga negara Indonesia yang pernah menyeberang dari Pelabuhan Padang Bai ke Nusa Penida atau sebaliknya minimal satu kali. Penelitian ini menggunakan 2 variabel laten, yaitu variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari c, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta variabel kepuasan penumpang dengan 40 variabel hitung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan, jaminan, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, dimensi daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai, Karangasem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: structural equation modeling, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Pelabuhan adalah prasarana transportasi laut yang menghubungkan antar pulau di Indonesia maupun antar Negara. Pelabuhan sebagai titik temu antar transportasi darat dan laut mempunyai fungsi penting untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang dan hewan dalam jumlah yang banyak serta merupakan daerah lingkungan kerja kegiatan ekonomi.

Pelabuhan Padang Bai merupakan satu-satunya pelabuhan yang melakukan

pengangkutan sepeda motor, kendaraan bermuatan besar dan barang dalam jumlah besar ke pulau Nusa Penida maupun sebaliknya. Kondisi penyeberangan ke Nusa Penida sampai saat ini masih dirasakan kurang maksimal dari segi kualitas pelayanan. Keluhan-keluhan yang paling banyak disampaikan penumpang diantaranya jadwal penyeberangan sering tidak tepat waktu, waktu menunggu untuk masuk dermaga terlalu lama, tempat parkir kendaraan kurang nyaman, informasi mengenai perubahan jadwal operasional kapal pada situasi maupun hari-hari tertentu kurang jelas, dan tempat kapal bersandar kurang memadai. Kapal yang melakukan penyeberangan dari Padang Bai ke Nusa Penida sampai saat ini masih berjumlah satu unit yaitu KMP Nusa Jaya Abadi, sehingga ketika KMP Nusa Jaya Abadi mengalami peningkatan konsumen ataupun tidak bisa beroperasi karena alasan tertentu dapat menghambat kelancaran perekonomian di Nusa Penida.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan kapal Nusa Jaya Abadi Di Pelabuhan Padang bai Karangasem terhadap kepuasan penumpang.

Adapun variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki banyak pengertian dan makna yang berbeda bagi setiap orang, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptomo, 2004). Menurut Jasfar (2005), menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyatadan produksi serta konsumsi berjalan secara *stimulant*. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.

Dimensi kualitas menurut Parasuraman (1988), menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung atau bukti fisik (*tangibles*).

2. Kepuasan penumpang

Menurut Kotler (2007) mengatakan bahwa, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan.

Analisis *structural equation modeling (SEM)* adalah teknik analisis multivariat yang mengkombinasikan analisis faktor dan analisis regresi berganda serta dapat menganalisis secara serempak serangkaian hubungan ketergantungan yang saling terkait Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu antar variabel laten dan variabel terukur serta antar variabel laten (Hair et al, 2019).

METODE PENELITIAN

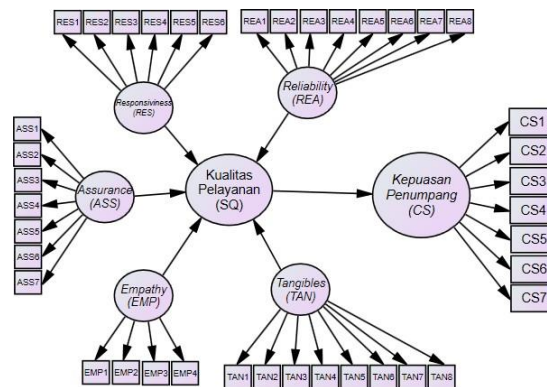
Penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural equation modeling* dan olah data dengan bantuan *software* AMOS. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan

Padang Bai Karangasem. Penelitian ini dilakukan mulai Mei 2022 hingga Juli 2022. Populasi yang diambil peneliti yaitu penumpang yang memenuhi kriteria di antaranya usia anak remaja hinggadewasa dan pernah melakukan penyeberangan dari Pelabuhan Padang Bai ke Nusa Penida atau sebaliknya menggunakan Kapal Nusa Jaya Abadi minimal satu kali atau lebih. Jumlah responden yang digunakan dalam riset ini sebanyak 200 responden.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu kualitas pelayanan atau *service quality* (SQ) sebagai variabel laten eksogen dan kepuasan penumpang atau *customers satisfaction* (CS) sebagai variabel laten endogen. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung atau bukti fisik (*tangibles*)

Model Operational penelitian



Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu

1. Mengidentifikasi variabel dan indikator yang digunakan.
2. Membuat kuesioner berdasarkan variabel dan indikator penelitian kemudian kuesioner disebar kepada responden.
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitaskuesioner penelitian.
4. Merekap data hasil pengisian kuesioner menjadi data tabulasi menggunakan *Microsoft Excel* 2010.
5. Merancang model pengukuran dan model structural.
6. Mengkonversi diagram jalur ke dalam sistem persamaan.
7. Mengevaluasi model struktural dan model pengukuran.
8. Evaluasi Goodness of Fit (GOF).
9. Melakukan interpretasi dan modifikasi model.
10. Pengujian Hipotesis.

Model Pengukuran

Model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Nilai yang menghubungkan variabel laten

dengan indikatornya sering disebut dengan *loading factor* dan dinotasikan dengan lambang λ (*lambda*) (Henseler, *et al.*, 2009).

- Model Indikator Reflektif

Menurut Ghozali (2011) model persamaan indikator reflektif sebagai berikut:

$$x = \Lambda_x \xi + \delta_x$$

$$y = \Lambda_y \eta + \varepsilon_y$$

Dengan x adalah indikator variabel laten independen (ξ), y adalah indikator variabel laten dependen (η), Λ_x dan Λ_y merupakan matriks *loading factor* yang berperan sebagai koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya dan δ_x (*delta*) dan ε_y (*epsilon*) merupakan kesalahan pengukuran (*error*).

Model Struktural

Model struktural adalah model yang menggambarkan hubungan antarvariabel laten dalam membangun model. Parameter yang menggambarkan hubungan antarvariabel laten independen terhadap variabel laten dependen ditulis dengan lambang γ (*gamma*), sedangkan parameter yang menggambarkan hubungan variabel laten dependen dengan variabel laten dependen lainnya ditulis dengan lambang β (*beta*) (Henseler, *et al.*, 2009).

Model persamaannya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\eta = \beta \eta + \Gamma \xi + \zeta$$

Dengan η adalah vektor variabel laten dependen, ξ adalah vektor variabel laten independen, ζ adalah kesalahan (*error*) pada variabel laten dependen, β (*beta*) adalah koefisien pengaruh antara variabel laten dependen terhadap variabel laten independen, dan Γ (*gamma*) adalah koefisien pengaruh antara variabel laten independen terhadap variabel laten dependen.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan nilai *t-Value* dengan tingkat signifikansi 0,05. Nilai *t-Value* pada output AMOS merupakan nilai *critical ratio* (C.R) pada *Regression Weight*. Jika nilai *critical ratio* (C.R) $\geq 1,967$ atau nilai probabilitas (P) $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak (hipotesis penelitian diterima). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Dimensi *Reliability* mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai

H_2 : Dimensi *Responsiveness* mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai

H_3 : Dimensi *Assurance* mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai

H_4 : Dimensi *Empathy* mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai

H_5 : Dimensi *Tangibles* mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai

H_6 : Kualitas Pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai mempengaruhi Kepuasan penumpang

HASIL DAN PEMBAHASAN

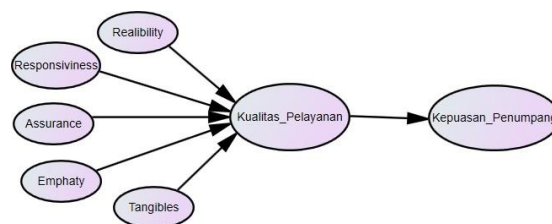
Pengembangan Model Teoritis

Konstruk dan model dalam penelitian ini dikembangkan dengan landasan teori yang dikemukakan oleh Cronin dan Taylor (1992) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima yaitu keseluruhan kesan yang diterima konsumen terhadap inferioritas atau superioritas beserta jasa yang ditawarkan.

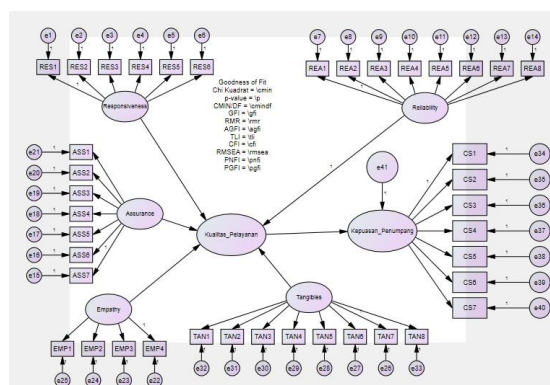
Cronin dan Taylor (1992) untuk mengukur kualitas pelayanan diambil langsung dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1985). Menurut Parasuraman, dkk (1985) menyatakan bahwa acuan teoritis dalam menentukan kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud atau tampilan fisik (*tangibles*).

Pengembangan Diagram Jalur

Setelah penyusunan model SEM dan variabel beserta indikator-indikatornya, tahapan selanjutnya adalah pembuatan diagram jalur. Berdasarkan hipotesis penelitian maka dibuat diagram jalur untuk SEM dengan program AMOS Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2 Diagram jalur SEM



Gambar 3 Model structural equation modeling

Konversi Diagram Jalur ke Persamaan Struktural dan Model Pengukuran

Berdasarkan diagram jalur yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya

maka persamaan struktural yang akan dicari dan diuji koefisiennya adalah sebagai berikut.

$$Y1 = \gamma_1 \text{Kualitas Pelayanan} + e_{41}$$

Keterangan: γ = koefisien pengaruh eksogen terhadap variabel endogen

e_{41} = galat model

Selain itu akan diketahui pula persamaan-persamaan *measurement* model dari masing-masing konstruk (persamaan ini digunakan untuk menentukan variabel mana mengukur konstruk mana, serta menentukan serangkaian matrik yang menunjukkan antar konstruk atau variabel) sebagai berikut.

Untuk Dimensi Realibility (*REA*)

$$REA1 = \lambda_1 REA1 + e_7$$

$$REA2 = \lambda_2 REA2 + e_8$$

$$REA3 = \lambda_3 REA3 + e_9$$

$$REA4 = \lambda_4 REA4 + e_{10}$$

$$REA5 = \lambda_5 REA5 + e_{11}$$

$$REA6 = \lambda_6 REA6 + e_{12}$$

$$REA7 = \lambda_7 REA7 + e_{13}$$

$$REA8 = \lambda_8 REA8 + e_{14}$$

Untuk Dimensi Responsiveness (*RES*)

$$RES1 = \lambda_9 RES1 + e_1$$

$$RES2 = \lambda_{10} RES2 + e_2$$

$$RES3 = \lambda_{11} RES3 + e_3$$

$$RES4 = \lambda_{12} RES4 + e_4$$

$$RES5 = \lambda_{13} RES5 + e_5$$

$$RES6 = \lambda_{14} RES6 + e_6$$

Untuk Dimensi Assurance (*ASS*)

$$ASS1 = \lambda_{15} ASS1 + e_{21}$$

$$ASS2 = \lambda_{16} ASS2 + e_{20}$$

$$ASS3 = \lambda_{17} ASS3 + e_{19}$$

$$ASS4 = \lambda_{18} ASS4 + e_{18}$$

$$ASS5 = \lambda_{19} ASS5 + e_{17}$$

$$ASS6 = \lambda_{20} ASS6 + e_{16}$$

$$ASS7 = \lambda_{21} ASS7 + e_{15}$$

Untuk Dimensi Emphaty (*EMP*)

$$EMP1 = \lambda_{22} EMP1 + e_{25}$$

$$EMP2 = \lambda_{23} EMP2 + e_{24}$$

$$EMP3 = \lambda_{24} EMP3 + e_{23}$$

$$EMP4 = \lambda_{25} EMP4 + e_{22}$$

Untuk Dimensi Tangibles (*TAN*)

$$TAN1 = \lambda_{26} TAN1 + e_{32}$$

$$TAN2 = \lambda_{27} TAN2 + e_{31}$$

$$TAN3 = \lambda_{28} TAN3 + e_{30}$$

$$TAN4 = \lambda_{29} TAN4 + e_{29}$$

$$TAN5 = \lambda_{30} TAN5 + e_{28}$$

$$TAN6 = \lambda_{31}TAN6 + e_{27}$$

$$TAN7 = \lambda_{32}TAN7 + e_{26}$$

$$TAN8 = \lambda_{33}TAN8 + e_{25}$$

Untuk variabel Kepuasan Penumpang atau *Customer Service (CS)*

$$CS1 = \lambda_{34}CS1 + e_{34}$$

$$CS2 = \lambda_{35}CS2 + e_{35}$$

$$CS3 = \lambda_{36}CS3 + e_{36}$$

$$CS4 = \lambda_{37}CS4 + e_{37}$$

$$CS5 = \lambda_{38}CS5 + e_{38}$$

$$CS6 = \lambda_{39}CS6 + e_{39}$$

$$CS7 = \lambda_{40}CS7 + e_{40}$$

Keterangan : λ (lambda) = *loading factor*

e (*error*) = galat pengukuran pada variabel manifest untuk variable

Memilih jenis matriks input dan estimasi model yang diusulkan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pola saling hubungan, sehingga matriks yang digunakan adalah matriks dalam bentuk korelasi. Program AMOS akan mengkonversikan dari data mentah ke bentuk kovarian atau korelasi lebih dahulu sebagai input analisis. Model estimasi standard AMOS dengan sampel 200 adalah menggunakan estimasi maksimum *likelihood* (ML).

Menilai identifikasi model structural

1. Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Penelitian

Indikator-indikator dari suatu variabel dikatakan tidak valid jika memiliki nilai *loading factor* $\leq 0,50$ dan disebut reliabel jika nilai *construct reliability* (CR) $\geq 0,70$ dan nilai AVE $\geq 0,5$.

Tabel 1 Hasil uji CFA variabel dimensi *Reliability* (REA)

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	Loading	Ket.		
REA1	0,832	Valid	0,906	0,551
REA2	0,835	Valid		
REA3	0,902	Valid		
REA4	0,853	Valid		
REA5	0,782	Valid		
REA6	0,782	Valid		
REA7	0,739	Valid		
REA8	0,730	Valid		

Sumber: olah data primer, 2024

Tabel 2 Hasil uji CFA variabel Dimensi *Responsiveness* (RES)

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	<i>Loading</i>	Ket.		
RES1	0,596	Valid	0,896	0,595
RES2	0,656	Valid		
RES3	0,696	Valid		
RES4	0,867	Valid		
RES5	0,852	Valid		
RES6	0,906	Valid		

Sumber: Olah data primer,2024

Tabel 3 Hasil uji CFA variabel Dimensi *Assurance* (ASS)

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	<i>Loading</i>	Ket.		
ASS7	0,825	Valid	0,949	0,727
ASS6	0,900	Valid		
ASS5	0,876	Valid		
ASS4	0,890	Valid		
ASS3	0,793	Valid		
ASS2	0,828	Valid		
ASS1	0,852	Valid		

Sumber: Olah data primer, 2024

Tabel 4 Hasil uji CFA variabel Dimensi *Empathy* (EMP)

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	<i>Loading</i>	Ket.		
EMP4	0,808	Valid	0,9257	0,757
EMP3	0,920	Valid		
EMP2	0,878	Valid		
EMP1	0,870	Valid		

Sumber: Olah data primer, 2024

Tabel 5 Hasil uji CFA variabel Dimensi *Tangibles* (TAN)

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	<i>Loading</i>	Ket.		
TAN7	0,795	Valid	0,947	0,693
TAN6	0,818	Valid		
TAN5	0,806	Valid		
TAN4	0,878	Valid		
TAN3	0,832	Valid		
TAN2	0,863	Valid		
TAN1	0,842	Valid		
TAN8	0,822	Valid		

Sumber: Olah data Primer, 2024

Tabel 6 Hasil uji CFA Variabel Kepuasan Penumpang (CS) awal

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	<i>Loading</i>	Ket.		
CS1	0,881	Valid	0,880	0,544
CS2	0,952	Valid		
CS3	0,944	Valid		
CS4	0,877	Valid		
CS5	0,389	Tidak Valid		
CS6	0,374	Tidak Valid		
CS7	0,420	Tidak Valid		

Sumber: Olah data primer, 2024

2. Analisis CFA Penelitian variabel Kepuasan penumpang (CS) Akhir

Nilai *construct reliability* didapatkan sebesar 0.954 dan nilai AVE sebesar 0.838 sehingga reliabilitas konstruk untuk konstruk Variabel Kepuasan Penumpang (CS) telah terpenuhi. Berikut adalah tabel hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian untuk Variabel Kepuasan Penumpang (CS).

Tabel 7 Hasil uji CFA Variabel Kepuasan Penumpang (CS)

Indikator	Uji Validitas		(CR)	AVE
	<i>Loading</i>	Ket.		
CS1	0,875	Valid	0,954	0,838
CS2	0,962	Valid		
CS3	0,953	Valid		
CS4	0,868	Valid		

Menilai kriteria *Goodness-of-Fit* (menguji kelayakan model)

Tahap pengujian kelayakan model dilakukan dengan menilai kriteria

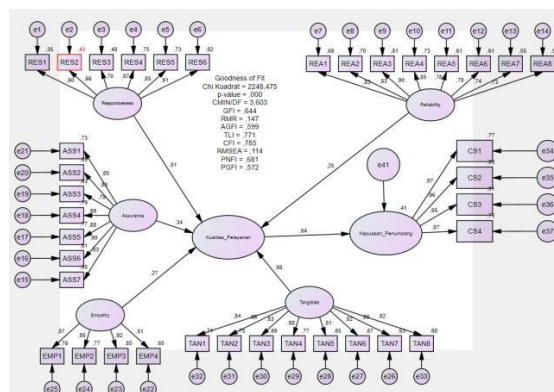
goodness of fit (GOF). Pengujian GOF dilakukan untuk mengetahui seberapa fit model dengan data penelitian yang diperoleh.

Tabel 8 Hasil Pengujian GOF Model Awal

<i>Goodness of Fit</i> (GOF)	<i>Cut-of value</i>	Nilai pada Penelitian	Keterangan
<i>Chi-square</i>	Semakin kecil, semakin baik	2248,475	
DF	> 0	624	<i>Over Identified</i>
P)	> 0,05	0,000	<i>Marginal Fit</i>
CMIN/df	< 2,0	3,623	<i>Marginal Fit</i>
GFI	≥ 0,90	0,642	<i>Marginal Fit</i>
AGFI	≥ 0,90	0,596	<i>Marginal Fit</i>
CFI	≥ 0,90	0,784	<i>Marginal Fit</i>
IFI	≥ 0,90	0,785	<i>Marginal Fit</i>
TLI	≥ 0,90	0,769	<i>Marginal Fit</i>
RMSEA	≤ 0,08	0,115	<i>Marginal Fit</i>

Sumber: Olah data primer, 2024

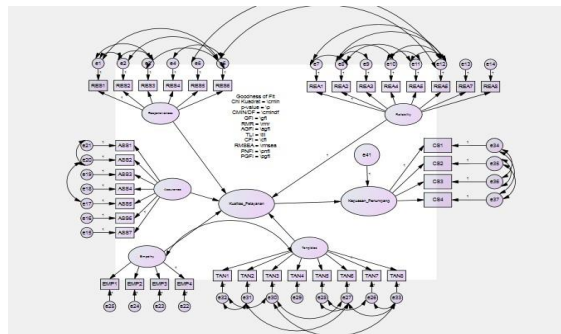
Berdasarkan hasil uji GOF Tabel 4, disimpulkan bahwa model tidak fit dengan data penelitian. Berdasarkan *modification indices*, dilakukan modifikasi untuk memperbaiki model. Modifikasi model dilakukan dengan cara menghubungkan antar *error* dalam variabel dan tidak memodifikasi jalur pengaruhi.



Gambar 4 diagram jalur setelah indikator tidak valid dihapus

Melakukan Intepretasi dan Memodifikasi Model

Apabila hasil model belum *fit* tindakan yang perlu dilakukan antara lain memodifikasi model dengan menambahkan atau menghilangkan koneksi/garis hubung, menambah variabel, mengurangi variabel. Oleh karena itu, modifikasi model dilakukan untuk memenuhi analisis berikutnya, yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi terhadap kepuasan penumpang. *Modification Indices* memberikan beberapa rekomendasi penambahan garis hubung/koneksi yang dapat memperkecil nilai *chi-square* sehingga membuat model menjadi lebih *fit*.



Gambar 5 diagram jalur setelah modifikasi model

Tabel 9 hasil pengujian GOF setelah modifikasi model

<i>Goodness of Fit (GOF)</i>	<i>Cut-of value</i>	Nilai pada Peneliti n	Keterangan
<i>Chi-square</i>	Semakin kecil, semakin baik	1139,7	
DF	> 0	590	<i>Over Identified</i>
P	≥ 0,05	0,000	<i>Marginal Fit</i>
CMIN/df	≤ 2,0	1,932	<i>Fit</i>
GFI	≥ 0,90	0,785	<i>Marginal Fit</i>
AGFI	≥ 0,90	0,744	<i>Marginal Fit</i>
CFI	≥ 0,90	0,928	<i>Fit</i>
TLI	≥ 0,90	0,918	<i>Fit</i>
TLI	≥ 0,90	0,927	<i>Fit</i>
RMSEA	≤ 0,08	0,069	<i>Fit</i>

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari hasil GOF tersebut, terbukti bahwa hasil modifikasi model *fit* dengan data yang ada. menjelaskan bahwa *SEM* yang digunakan untuk menguji hubungan kausalitas antar variabel menunjukkan bahwa model dapat diterima dan terpenuhi

karena nilai *goodness of fit* yang mendekati atau lebih besar dari *cut off value*.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan nilai *t-Value* dengan tingkat signifikansi 0,05. Nilai *t-Value* pada output AMOS merupakan nilai *critical ratio* (C.R) pada *Regression Weight*. Jika nilai *critical ratio* (C.R) $\geq 1,967$ atau nilai probabilitas (P) $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak (hipotesis penelitian diterima).

Tabel 10 pengujian hipotesis

	Laten Eksogen	Laten Endogen	Koefisien Jalur <i>Direct Effect</i>		
			Std'ize	C.R.	P
H ₁	REA	Kualitas Pelayanan	0,656	2,656	0,010
H ₂	RESS	Kualitas Pelayanan	-0,241	-0,136	0,892
H ₃	ASS	Kualitas Pelayanan	0,367	2,293	0,022
H ₄	EMP	Kualitas Pelayanan	-0,028	1,657	0,098
H ₅	TAN	Kualitas Pelayanan	0,591	2,565	0,010
H ₆	SQ	Kepuasan Penumpang	0,558	2,963	0,003

H₁: Dimensi *Reliability* (REA) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

hipotesis 1 **diterima** karena hubungan antara *reliability* dengan kualitas pelayanan adalah signifikan dengan nilai *t-Value* atau C.R sebesar $2,656 \geq 1,967$ atau P sebesar $0,010 \leq 0,05$ Nilai original sampel estimate sebesar 0,656. yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *reliability* dengan kualitas pelayanan adalah positif.

H₂: Dimensi *Responsiveness* (RES) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

hipotesis 2 **ditolak** karena hubungan antara *responsiveness* dengan kualitas pelayanan adalah tidak signifikan dengan nilai *t-Value* atau C.R sebesar $-0,136 \geq 1,967$ atau P sebesar $0,892 \geq 0,05$ Nilai original sampel estimate sebesar $-0,241$. yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *responsiveness* dengan kualitas pelayanan adalah negatif.

H₃: Dimensi *Assurance* (ASS) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

hipotesis 3 **diterima** karena hubungan antara *assurance* dengan kualitas pelayanan adalah signifikan dengan nilai *t-Value* atau C.R sebesar $2,293 \geq 1,967$ atau P sebesar $0,022 \leq 0,05$ Nilai original sampel estimate sebesar 0,367. yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *reliability* dengan kualitas pelayanan adalah positif.

H₄: Dimensi *Emphaty* (EMP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

hipotesis 4 **ditolak** karena hubungan antara *emphaty* dengan kualitas pelayanan adalah tidak signifikan dengan nilai *t-Value* atau C.R sebesar $1,657 \geq 1,967$ atau P sebesar $0,098 \geq 0,05$ Nilai original sampel estimate sebesar $-0,028$. yang

menunjukkan bahwa arah hubungan antara *emphaty* dengan kualitas pelayanan adalah negatif.

***H*₅: Dimensi *Tangibles* (TAN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan**

hipotesis 5 **diterima** karena hubungan antara *assurance* dengan kualitas pelayanan adalah signifikan dengan nilai *t-Value* atau C.R sebesar $2,565 \geq 1,967$ atau P sebesar $0,010 \leq 0,05$ Nilai original sampel estimate sebesar 0,591. yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *reliability* dengan kualitas pelayanan adalah positif.

***H*₆ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang**

hipotesis 6 **diterima** karena hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang adalah signifikan dengan nilai *t-Value* atau C.R sebesar $2,963 \geq 1,967$ atau P sebesar $0,003 \leq 0,05$ Nilai original sampel estimate sebesar 0,558. yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara *reliability* dengan kualitas pelayanan adalah positif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Hasil Analisis Data

Adapun hasil pengujian hipotesis terhadap pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Dimensi *Realibility* (kehandalan) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan.
- Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- Dimensi *Assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan.
- Dimensi *Emphaty* (empati) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan.
- Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis model struktural dan pengujian *goodness of fit*, penelitian ini (Pengaruh Kualitas Pelayanan kapal Nusa Jaya Abadi terhadap Kepuasan penumpang di pelabuhan Padang Bai) menghasilkan persamaan struktural yang dapat diterima sehingga dapat menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Persamaan struktural yang dihasilkan sebagai berikut.

$$c = \gamma_1 \text{Kualitas Pelayanan} + e_{41}$$

$$\text{Kepuasan Penumpang} = 0,558 * \text{Kualitas Pelayanan} + 0,68$$

Keterangan : γ = Koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen

e_{41} = Galat model

Dari persamaan struktural yang dihasilkan dalam penelitian ini, terlihat bahwa kualitas pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi berpengaruh terhadap kepuasan

penumpang di pelabuhan padang Bai Karangasem dengan nilai koefisien jalur dari kualitas pelayanan sebesar 0,558.

Saran

- a. Menambahkan variabel laten maupun variabel terukur dengan dukungan teori yang kuat,
- b. Memperluas daerah pengambilan sampel,
- c. Terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Kapal Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padang Bai Karangasem sehingga kepuasan penumpang sesuai yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Purnama. (2008). Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan. *Jurnal bisnis dan manajemen UNPAD*, IX(1), 62- 81.
- Assegaff, Mohammad. (2001). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Semarang*. [Skripsi. Program Pasca Sarjana., Magister Manajemen, Universitas Diponogoro, Semarang].
- Byrne, Barbara M. (1998). *Structural Equation Modeling with Lisrel, Prelis and Simplis: Basic Concepts, Applications, and Programming*. Laurence Erlbaum Associates.
- Gerson. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM.
- Ghozali, Imam, (2008c). *Structural Equation Modeling*, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan program LISREL 8.80. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2008). *Model Persamaan Struktural, Konsep, dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifa. (2012). *Analisis Kepuasan Publik terhadap Fasilitas Pelayanan Tiket di Stasiun Kereta Api Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Hari Wijanto, Setyo. (2008). *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*. Graha Ilmu.
- Haryono, Siswoyo. (2016). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Bekasi. PT Intermedia Personalia utama.
- Irawati, Wirangga., dan Hati. (2013). *Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam*. *Jurnal Integrasi*, 3-12.
- J. Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pasar*. Cet.2. PT Rineka Cipta.
- Jusmin, Nasrah. (2003). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Pengemudi Angkutan Mikrolet-Studi Kasus di Jl. Urip Sumohardjo Makassar*. Simposium VI FSTPT, Universitas Hasanuddin Makassar.

- Kurniawan, Heri., dan Yamin, Sofyan. (2009). *Structural Equation Modeling, Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*, Salemba Empat.
- Latan, Hengky. (2013). *Model Persamaan Struktural Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. Penerbit Alfabeta.
- Santoso, Singgih. (2014). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. (2014). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. PT Elex Media Komputindo.
- Simanjuntak, M. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Pematang Siantar*. [Skripsi, Universitas Sumatera Utara].
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Waluyo, Minto. (2011). *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modeling, untuk Aplikasi Penelitian Industri, Psikologi, Sosial dan Manajemen*. Indeks.
- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis SEM untuk Penelitian Menggunakan AMOS*. Penerbit Universitas Atmajaya.