JURNAL MATEMAR

http://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar

p-ISSN: 2745-6048, e-ISSN: 2745-4444

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI GAPURA SURYA NUSANTARA TANJUNG PERAK

Yogi Toti Kusuma[1], Adi Purwanto[2], Sapit Hidayat[3]

[1,2,3] Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Indonesia

yogitotikusuma@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pelabuhan penumpang terhadap kepuasan penumpang di Gapura Surya Nusantara. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kelancaran dan kenyamanan bagi penumpang. Pelayanan yang baik diharapkan dapat mempercepat proses keberangkatan, mengurangi keluhan, serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa di terminal penumpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa di Gapura Surya Nusantara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sementara itu, variabel kepuasan penumpang memiliki indikator yang meliputi kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap pelayanan diterima, keinginan menggunakan kembali jasa pelabuhan, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan pelabuhan penumpang terhadap kepuasan penumpang di Gapura Surya Nusantara serta menjadi bahan masukan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan bagi penumpang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, SERVQUAL, kepuasan penumpang, pengguna jasa, Gapura Surya Nusantara.

Abstract

This study aims to find out the effect of passenger port service quality on passenger satisfaction at Gapura Surya Nusantara. Service quality is one of the important factors in

creating smooth and comfortable experiences for passengers. Good service is expected to speed up departure processes, reduce complaints, and increase satisfaction for users of the passenger terminal.This study uses a quantitative research method with a survey approach. The population in this study includes all the users at Gapura Surya Nusantara. The sampling technique uses accidental sampling. Data was collected by distributing questionnaires to respondents. The service quality variable was measured based on the SERVQUAL dimensions, which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, the passenger satisfaction variable has indicators such as the service matching expectations, satisfaction with the service received, willingness to use port services again, willingness to recommend to others, and overall satisfaction with the service. The data was analyzed using validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results of the study are expected to provide an overview of the effect of passenger port service quality on passenger satisfaction at Gapura Surya Nusantara and serve as input for management in improving service quality to achieve passenger satisfaction.

Keywords: *service quality, SERVQUAL, passenger satisfaction, service users, Gapura Surya Nusantara.*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan bergantung pada sektor transportasi perairan untuk memfasilitasi pergerakan manusia, kelancaran logistik, dan integrasi antarpulau. Dalam ekosistem ini, terminal penumpang laut memegang peranan krusial sebagai titik transit utama sekaligus pusat layanan publik. Seiring dengan tingginya dinamika perjalanan masyarakat, ekspektasi terhadap sistem pelayaran yang praktis, aman, dan efisien pun melonjak tajam. Oleh sebab itu, mutu layanan pelabuhan menjadi elemen esensial. Keunggulan layanan ini tidak sekadar bertumpu pada kemegahan sarana fisik, tetapi juga mencakup reliabilitas sistem, daya tanggap staf, jaminan keamanan, akurasi komunikasi, serta kepedulian terhadap kondisi konsumen. Pelayanan yang prima secara langsung akan menjawab ekspektasi dan memicu kenyamanan pelanggan.

Keberhasilan sebuah otoritas pelabuhan dapat diukur dari seberapa besar ekspektasi pelanggan mampu dipenuhi. Kepuasan ini tercapai apabila pengalaman aktual yang dirasakan oleh pengguna jasa sejajar atau bahkan melampaui harapan awal mereka. Lima dimensi utama mutu layanan yakni empati, jaminan, daya tanggap, keandalan dan wujud fisik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Jika standar ini gagal direalisasikan, otomatis kekecewaan pengguna akan muncul. Sebaliknya, pemenuhan standar yang optimal akan menumbuhkan loyalitas, memperkuat kepercayaan publik, dan membangun reputasi cemerlang bagi pihak pengelola.

Salah satu infrastruktur modern yang menjadi urat nadi pergerakan maritim menuju kawasan Indonesia Timur ialah Gapura Surya Nusantara (GSN) pada Tanjung Perak, Jawa Timur, Surabaya. Guna mendongkrak kualitas pengalaman pelanggan, terminal ini telah dilengkapi fasilitas mumpuni seperti garbarata, akses ramah difabel, ruang tunggu representatif, serta pos pengawasan yang ketat. Walaupun demikian, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai tantangan operasional. Penumpukan massa pada jam-jam padat, durasi tunggu yang berlarut-larut, minimnya diseminasi informasi, hingga masalah koordinasi petugas kerap menjadi pemicu keluhan. Kondisi tersebut pada gilirannya dapat menurunkan skor apresiasi penumpang terhadap kinerja pelabuhan.

Berangkat dari dinamika antara ketersediaan fasilitas dan kendala operasional yang masih terjadi, kajian mendalam mengenai korelasi antara standar mutu layanan dengan tingkat kepuasan konsumen di Terminal GSN Tanjung Perak menjadi sangat urgen untuk dilakukan. Riset ini diproyeksikan mampu memetakan secara komprehensif seberapa besar impak pelayanan terhadap sentimen pengguna jasa. Lebih jauh lagi, temuan dari studi ini diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi yang objektif bagi pihak manajemen dalam merumuskan strategi perbaikan, sehingga mampu menghadirkan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berpusat pada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode ini desain riset kuantitatif yang dipadukan dengan model kausal-asosiatif. Merujuk pada pemikiran Sugiyono (2022), riset berjenis kuantitatif berakar pada filosofi positivisme yang diaplikasikan guna menginvestigasi sampel maupun populasi spesifik. Penggalian informasinya mengandalkan instrumen ukur khusus, yang selanjutnya diolah menggunakan teknik statistik demi membuktikan kebenaran hipotesis awal. Pemilihan format kausal-asosiatif ini didasari oleh tujuan utama studi, yakni melacak relasi sebab-akibat di antara variabel bebas dan variabel terikat. (Sugiyono 2022) menegaskan bahwa kerangka kausalitas ditujukan untuk memetakan seberapa besar impak atau efek yang disalurkan oleh variabel penentu terhadap variabel yang dipengaruhinya.

Pengumpulan data primer dieksekusi melalui pendistribusian angket kepada para pengunjung atau pengguna layanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. Susunan daftar pertanyaan dalam angket tersebut dirakit dengan berpijak pada tolok ukur masing-masing variabel. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang empati, jaminan, daya tanggap, keandalan dan wujud fisik. Sementara

itu, variabel kepuasan penumpang diukur melalui indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap pelayanan diterima, keinginan menggunakan kembali jasa pelabuhan, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan.

Seluruh respons kuantitatif yang berhasil dijaring selanjutnya dikalkulasi dan diurai dengan perangkat statistik demi menguji seberapa besar dampak kualitas pelayanan pada fase embarkasi terhadap kepuasan penumpang. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi (R^2).

Penerapan pendekatan kuantitatif ini memungkinkan peneliti untuk memproduksi temuan yang presisi, bebas bias (objektif), serta tervalidasi secara matematis. Luaran dari studi ini ditargetkan sanggup memvisualisasikan daya dorong kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan penumpang di lingkungan Pelabuhan Tanjung Perak. Lebih jauh, konklusi riset ini diproyeksikan sanggup menjadi rujukan evaluasi strategis bagi otoritas terminal untuk terus mengoptimalkan performa operasional mereka agar semakin andal, aman, praktis, dan sepenuhnya berpusat pada konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Variabel Penelitian

Pengukuran dalam studi ini mengadopsi lima tingkatan bobot nilai: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Tabel 1. 1 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	0,13
3	Netral	49	6,53
4	Setuju	376	50,13
5	Sangat Setuju	324	43,2
Jumlah		**750**	**100**

Secara statistik, respons didominasi oleh opsi Setuju dengan total 376 tanggapan (50,13%), disusul oleh opsi Sangat Setuju sebanyak 324 tanggapan (43,20%). Pilihan Netral tercatat pada angka 49 tanggapan (6,53%), dan hanya 1 tanggapan (0,13%) pada

opsi Tidak Setuju. Tidak ditemukan satu pun partisipan yang memilih opsi Sangat Tidak Setuju.

Mayoritas pengguna memberikan evaluasi positif atas layanan di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Akumulasi persentase pada kategori Setuju dan Sangat Setuju yang menyentuh angka 93,33% membuktikan bahwa kelima dimensi layanan—sarana fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati petugas—telah memenuhi ekspektasi penumpang. Mengingat minimnya respons negatif, performa pelayanan pelabuhan ini secara umum berada pada rentang evaluasi baik hingga sangat baik.

Tabel 1. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	33	4,4
4	Setuju	376	50,13
5	Sangat Setuju	341	45,47
Jumlah		**750**	**100**

Mayoritas tanggapan terpusat pada opsi Setuju dengan 376 respons (50,13%), yang disusul berdekatan oleh opsi Sangat Setuju dengan 341 respons (45,47%). Sebanyak 33 respons (4,40%) berada pada posisi Netral, namun pada dua opsi Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju sama sekali tidak dipilih oleh partisipan.

Fakta ini membuktikan tingginya sentimen positif penumpang terhadap layanan Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Akumulasi tanggapan pada rentang persetujuan yang menyentuh angka 95,60% menjadi indikator kuat bahwa ekspektasi pengguna jasa telah berhasil dipenuhi. Hal tersebut bermuara pada terciptanya pengalaman perjalanan yang menyenangkan serta tingginya kemungkinan penumpang untuk menggunakan ulang layanan di masa depan.

1) Uji Validitas

Tabel 1. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Item	r Hitung	r Tabel
1	X.1	0,844	0,279
2	X.2	0,812	0,279
3	X.3	0,775	0,279
4	X.4	0,824	0,279
5	X.5	0,758	0,279
6	X.6	0,783	0,279
7	X.7	0,791	0,279
8	X.8	0,798	0,279
9	X.9	0,748	0,279
10	X.10	0,812	0,279
11	X.11	0,816	0,279
12	X.12	0,645	0,279
13	X.13	0,673	0,279
14	X.14	0,761	0,279
15	X.15	0,768	0,279

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) telah memenuhi uji validitas yaitu memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,279 sehingga semua indikator dapat disebu valid dan mampu mewakili konstruk variabel yang diteliti.

Tabel 1. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

No	Item	r Hitung	r Tabel
1	Y.1	0,798	0,279
2	Y.2	0,763	0,279
3	Y.3	0,731	0,279
4	Y.4	0,781	0,279
5	Y.5	0,791	0,279
6	Y.6	0,775	0,279
7	Y.7	0,842	0,279
8	Y.8	0,847	0,279
9	Y.9	0,824	0,279
10	Y.10	0,708	0,279

11	Y.11	0,726	0,279
12	Y.12	0,781	0,279
13	Y.13	0,730	0,279
14	Y.14	0,818	0,279
15	Y.15	0,826	0,279

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan pada variabel Kepuasan Penumpang (Y) telah memenuhi uji validitas yaitu memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,279 sehingga semua indikator dapat disebu valid dan mampu mewakili konstruk variabel yang diteliti.

Oleh karena itu instrumen penelitian yang dipakai dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur variabel Kepuasan Penumpang (Y) memiliki tingkat validitas layak digunakan untuk alat pengumpulan data. Dengan begitu, semua butir pernyataan dapat dipertahankan dan dipergunakan dalam tahap analisis berikutnya, termasuk uji reliabilitas dan pengujian hipotesis penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 1. 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
1	Kualitas Pelayanan(X)	0,952	15
2	Kepuasan Penumpang(Y)	0,955	15

Berdasarkan pengujian di atas, variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang memiliki nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,952 dan 0,955 dengan jumlah indikator pernyataan sebanyak 15 butir. Uji reliabilitas pada kedua variabel dapat dikatakan telah memenuhi batas minimum yaitu nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,600 maka kedua variabel mampu memberi hasil pengukuran yang dapat dipercaya dan konsisten saat mengukur variabel penelitian.

b. Hasil Analisis Hipotesis

1) Analisis Uji t parsial

Tabel 1. 6 Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12,753	4,342		2,937	,005
	Kualitas Pelayanan	,817	,065	,875	12,519	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Melalui interpretasi data pada tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa angka t hitung (12,519) secara signifikan melampaui nilai kritis pada tabel t (2,011). Ini menegaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 48 dan margin kesalahan (α) 5%.

c. Analisis Data

Tabel 1. 7 Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,875[a]	,766	,761	3,29742

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada model summary dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Hasil olah data dengan aplikasi SPSS ditunjukkan model uji regresi linear sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Mengacu pada tabel 4.7 ditemukan nilai konstanta (a) dan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b) masing-masing sebesar 12,753 dan 0,817, dengan demikian persamaan regresi yang terbentuk ialah:

Y = 12,753+0,817X

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Penumpang

a = 12,753

b = 0,817

Persamaan model tersebut dapat dijelaskan bahwa dengan nilai konstanta sebesar 12,753 nilai kepuasan penumpang (Y) tetap memiliki nilai sebesar 12,753 apabila variabel kualitas pelayanan (X) tidak mengalami perubahan atau bernilai 0.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,817 menjelaskan bahwa adanya hubungan yang positif terhadap kepuasan penumpang (Y), maka setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan pada kepuasan penumpang dapat meningkat sebesar 0,817 satuan dengan syarat asumsi indikator lain di luar penelitian dianggap tetap atau tidak berubah.

Hasil analisis regresi linear sederhana di atas menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Hipotesis penelitian ini dapat dinyatakan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan dapat diterima.

2) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) ialah metode agar tahu kemampuan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dalam menjelaskan seberapa besar perubahan pada variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y). nilai R Square pada tabel *Model Summary* adalah Nilai koefisien determinasi yang digunakan sebagai acuan analisis koefisien determinasi.

Hasil olah data aplikasi SPSS menjelaskan besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap pengaruh kepuasan penumpang dengan 76,6% dan 23,3% lainnya di jelaskan oleh variabel lain. Perubahan yang terjadi pada tingkat kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan sebesar 76,6% dengan baik karena memiliki nilai R Square di atas 60%. Sebesar 23,4% sisanya dijelaskan oleh indikator di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang besar dalam memengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Tingkat kepuasan yang dirasakan

oleh penumpang akan semakin tinggi apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik.

d. Pembahasan

1) **Hasil Analisis**

Merujuk pada perhitungan regresi linear sederhana, didapatkan persamaan Y = 12,753 + 0,817X. yang memperlihatkan kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Nilai koefisien regresi sebesar 0,817 bermakna bahwa setiap mutu pelayanan sebesar satu unit akan berimbas pada naiknya kepuasan penumpang sebanyak 0,817 unit.

Hasil uji parsial (uji t) memperlihatkan nilai t hitung sebesar 12,519 dengan tingkat signifikansi < 0,001, yang lebih rendah dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Di samping itu, nilai Standardized Coefficients Beta sebesar 0,875 mengindikasikan bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Dengan demikian, hasil penelitian mendukung hipotesis adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh angka R^2 sebesar 0,766, angka tersebut mengindikasikan bahwa fluktuasi pada tingkat kepuasan penumpang dapat diterangkan oleh variabel mutu layanan hingga mencapai 76,6%. Persentase ini bahwa mutu pelayanan menjadi salah satu faktor berperan penting terhadap kepuasan penumpang di Gapura Surya Nusantara. Pelayanan yang semakin baik akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.

Besarnya nilai koefisien determinasi menandakan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan, empati, jaminan, daya tanggap, keandalan dan wujud fisik telah mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penumpang. Pelayanan yang cepat, akurat, ramah, serta ditunjang oleh fasilitas yang memadai akan menciptakan pengalaman yang positif bagi penumpang sehingga meningkatkan kepuasan mereka atas layanan yang diterima.

Sementara itu, masih ada 23,4% variasi kepuasan penumpang Sementara itu,

sebesar persentase yang tersisa berasal dari faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian. Faktor tersebut dapat berupa aspek lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan penumpang berupa fasilitas pelabuhan yang lebih memadai, kenyamanan ruang tunggu, kemudahan akses menuju terminal, ketepatan jadwal keberangkatan kapal, tarif layanan, citra perusahaan, maupun faktor personal penumpang seperti pengalaman masa lalu dan ekspektasi terhadap pelayanan. Maka dari itu, penelitian selanjutnya diharapkan bisa memasukkan variabel-variabel tersebut agar mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan harapannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dicapai. Temuan ini juga diperkuat oleh teori kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2022) yang menjelaskan bahwa kepuasan timbul ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.

Hasil koefisien determinasi menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara. Maka dari itu, pihak pengelola pelabuhan perlu mempertahankan bahkan mengoptimalkan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi SERVQUAL. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, variabel kualitas pelayanan (X) mendapatkan nilai rata-rata berdasarkan jawaban responden yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut menandakan bahwa aspek fasilitas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keamanan, serta perhatian terhadap kebutuhan penumpang telah terlaksana dengan baik.

Lebih lanjut, variabel kepuasan penumpang (Y) juga mendapatkan nilai rata-rata yang masuk dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diterima oleh penumpang telah mampu memberikan pengalaman yang sejalan dengan harapan, sehingga mendorong kepuasan selama menggunakan layanan di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Hasil pengujian instrumen penelitian memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang dinyatakan

valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga dikategorikan reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten.

KESIMPULAN

Dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa membuktikan adanya relasi yang berbanding lurus dengan setiap peningkatan standar jasa yang disuguhkan terbukti memicu melonjaknya rasa puas dari para penumpang. Kualitas pelayanan juga memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan tingkat kepuasan penumpang, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang dihadirkan berkedudukan sebagai elemen indikator paling esensial dalam menentukan kepuasan pengguna jasa di Gapura Surya Nusantara.

Di samping itu, pada rumusan masalah kedua dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pelabuhan penumpang di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara berada pada kategori baik. Hal ini dibuktikan oleh sebagian besar responden yang memberikan penilaian positif pada aspek empati, jaminan, daya tanggap, keandalan dan wujud fisik selama proses pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang disediakan telah mampu memenuhi ekspektasi penumpang dan menciptakan tingkat kepuasan yang baik dalam pemanfaatan jasa di Gapura Surya Nusantara.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada tim jurnal Aman Jaya, editor dan reviewer yang telah membantu dalam penerbitan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). *Peran manajemen pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 5(1), 305–312.*

Beni Agus Setiono, Sapit Hidayat (2022). *Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction* https://doi: 10.51505/ijebmr.2022.6924

Fandy Tjiptono. (2022). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi.

Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2019). How to design and evaluate research in education(10th ed.). McGraw-Hill Education.

Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022. JI@ P, 12(1).

Hidayat, S. (2022). *Standar Pelayanan penumpang angkutan penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang ujung surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 6(1), 87-107. https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562*

Maulana, A. A., & Sahara, S. (2023). *Penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pelabuhan. Wahana: Tridarma Perguruan Tinggi, 75(2).*

Nur, F. S. (2022). *Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan untuk Mendukung Rantai Pasok Ikan di Pulau Belitung (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).*

Nurwani, A., Tahir, M., & Harakan, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kmp Balibo Di Pelabuhan Pamatata PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Cabang Selayar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 4(1), 39-53.*

Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik. Penerbit Tahta Media.*

Panuntun, A. S., dkk. (2025). Systematic Literature Review: Kepuasan Pengguna dan Faktor Penentunya pada Layanan Transportasi Online di Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Purba, H. N. B., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Bus Trans Metro Deli Kota Medan.

Purwanto, K. A., Arisusanty, D. J., Asdiana, F., & Nugraha, B. (2025). *Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Penumpang di Pelabuhan Serangan. Innovative: Journal Of Social Science Research, 5(3), 8682-8695.*

Raga, P., Estherina, L., & Salsabila, N. P. (2023). *Analisis peningkatan pelayanan terminal penumpang Nusantara di Pelabuhan Tanjung Priok. Jurnal Sistem Transportasi &*

Logistik, 2(3), 181–188.

Rijal, C., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (PERSERO). Nobel Management Review, 4(3), 358-372.*

Sasono, H. B. (2021). *Manajemen pelabuhan dan realisasi ekspor impor. Penerbit Andi.*

Sugihandika, I. (2024). *Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Sanur* (Doctoral dissertation, Politeknik Pelayaran Surabaya).

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Alfabeta.

Verawati, K., Rahmayanti, H., Shalsabilla, A., Purnomo, F. A., & Wulandari, M. (2024). *Perspektif Penumpang terhadap Kualitas Fasilitas Infrastruktur di Terminal Eksekutif Pelabuhan Merak-Banten. LOGISTIK, 17(02), 223-237.*