

**DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR
BIDANG PERHUBUNGAN LAUT DAN LLASDP**

LEMBAR DISPOSISI

Surat Dari : Akademi Kelautan B ulangi	Diterima Tanggal : 20/7 22
Tanggal : 6 - 7 - 22	Nomor Agenda :
Nomor Surat : 31/ AKABA/ LPPM / VII / 22	Sifat : - Sangat Segera - Rahasia - Segera - Biasa
Perihal Permohonan Isin Penelitian	
Diteruskan Kepada Yth.:	
- S1 (Bp.Sudono) :	- S2 (Mas Indra) : - S3 (Bu Umami) :

Isi Disposisi, Tolong:

1. Tindak lanjut (TL)
2. Tindak Lanjut Sesuai Disposisi Bp Kadis
3. Untuk Diketahui
4. Untuk Menjadi Perhatian (UMP)
5. Infokan Ke Seluruh Staf
6. Koordinasikan Dengan Pihak Terkait
7. Hadir Mewakili
8. Hadir Mewakili Bersama Staf Yang Kompeten
9. Tugaskan Staf yang Kompeten Untuk Hadir
10. Buatkan Saran / Tanggapan / Telaah staf
11. Infokan Ke Staf Yang Bersangkutan
12. Siapkan Bahan
13. Siapkan Bahan, Ikut Hadir
14. Selesai

Terima kasih

 20/7

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PERHUBUNGAN

LEMBAR DISPOSISI

1705/22.

Surat dari	: AKADEMI KELAUTAN B. WANGI	Diterima tanggal	: 18 JULI 2022
Tanggal Surat	: 6-J-2022	Nomor Agenda	: 090 / 227 / VII / 22
Nomor Surat	: 31 / AKABA / LPPM / VII / 22		

Perihal : Permohonan izin penelitian
AU. TITU LESTARININGSIH diaK (rda) ORANE

Diteruskan kepada :

- | | |
|--|---|
| ☐ Sekretaris | ☐ Kepala UPT Pelayanan Jasa Kebandarudaraan ABD. Saleh |
| ☐ Kabid Pengembangan Transportasi dan Multimoda | ☐ Kepala UPT P3 LLAJ |
| ☐ Kabid Lalu Lintas Jalan | ☐ Kepala UPT PPR |
| ☐ Kabid Angkutan dan Keselamatan Jalan | |
| ☒ Kabid Perhubungan Laut dan LLASDP | |

ISI DISPOSISI

- | | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| ☐ Tindak Lanjut | ☐ Untuk Diketahui | ☐ UMP | ☐ Hadir |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|

g. bantu fani ketent

[Signature]
19/07/22



YAYASAN PENDIDIKAN TINGGI BANYUWANGI
AKADEMI KELAUTAN BANYUWANGI
(AKABA)

Kampus : Jl. Transmigrasi No. 05 Ketapang – Banyuwangi 68455 | Telp./Fax. (0333) 510949
Website: <http://www.akaba-bwi.ac.id> | e-mail: akaba.prodi@gmail.com

6 Juli 2022

No. : 31/AKABA/LPPM/VII/2022
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Bapak/Ibu
Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
di-
Surabaya

Dengan Hormat,

Dengan ini kami memberitahukan, bahwa dalam rangka pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat), setiap dosen diwajibkan untuk melakukan penelitian. Sehubungan dengan hal ini, dosen kami :

Nama : 1. Titin Lestariningsih, S.E., M.M. /NIDN. 0711077705
2. Yosi Mulyana Pratiwi, S.Pd., M.M /NIDN. 0726059204
3. Galih Satriyo.,S.E.,M.M / NIDN. 0731108201
Kampus : Akademi Kelautan Banyuwangi
No HP : 081333111805
Email : meicindo@gmail.com

Bermaksud mohon keterangan / data guna menyusun penelitian yang berjudul:
"Analisis Kepuasan Pengguna Kapal laut Jalur penyeberangan Ketapang Gilimanuk"

Kami mohon kepada Bapak/Ibu agar dapat memberikan bantuan dalam mendapatkan data serta keterangan yang diperlukan dosen tersebut untuk penelitian.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

**Kepala Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat**



M. Alfi Khoiruman, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0722068802

**PROVINSI JAWA TIMUR
KOTA BATU**

NIK : 3579015107770007

Nama : TITIN LESTARINENGSIH,
S.E.M.M.

Tempat/Tgl Lahir : BANYUWANGI, 11-07-1977

Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : A

Alamat : JL. KELUD GG PUNDEN NO 9
RT/RW : 006/011
Kel/Desa : SISIR
Kecamatan : BATU

Agama : KATHOLIK

Status Perkawinan : KAWIN

Pekerjaan : DOSEN

Kewarganegaraan : WNI

Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



**KOTA BATU
11-05-2021**

[Signature]

**PROVINSI JAWA TIMUR
KABUPATEN BANYUWANGI**

NIK : 3510066605920002

Nama : YOSI MULYANA PRATIWI

Tempat/Tgl Lahir : BANYUWANGI, 26-05-1992

Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : A

Alamat : DUSUN TALUNREJO
RT/RW : 005 / 004
Kel/Desa : SEMBULUNG
Kecamatan : CLURING

Agama : ISLAM

Status Perkawinan : BELUM KAWIN

Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA

Kewarganegaraan : WNI

Berlaku Hingga : 26-05-2017



**BANYUWANGI
29-08-2012**

[Signature]

**PROVINSI JAWA TIMUR
KABUPATEN BANYUWANGI**

NIK : 3510163110820001

Nama : GALIH SATRIYO, SE

Tempat/Tgl Lahir : BANYUWANGI, 31-10-1982

Jenis Kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : A

Alamat : JL. BRAWIJAYA GG.CEMARA
RT/RW : 001 / 002
Kel/Desa : KEBALENAN
Kecamatan : BANYUWANGI

Agama : ISLAM

Status Perkawinan : KAWIN

Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA

Kewarganegaraan : WNI

Berlaku Hingga : 31-10-2017



**BANYUWANGI
15-08-2012**

[Signature]

BIODATA PENELITI

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Titin Lestariningsih S.E.,MM
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	NIDN	0711077705
4	Kampus	Akademi Kelautan Banyuwangi
5	Jurusan	Manajemen Logistik
6	Alamat E-mail	meicindo@gmail.com
7	Nomor Telepon	081333111805

B Riwayat Pendidikan

No	Jenjang	Bidang Ilmu	Institusi	Tahun Lulus
1	Sarjana (S1)	Manajemen	Univesitas Gajayana Malang	2016
2	Magister (S2)	Manajemen	Univesitas Gajayana Malang	2018
3	Doktor (S3)			

B. Rekam Jejak Tri Dharma PT

Pendidikan/Pengajaran

No	Nama Mata Kuliah	Wajib/Pilihan	SKS
1	Pengantar Bisnis	Wajib	3
2	Pengantar Teori Ekonomi	Wajib	2
3	Matematika Ekonomi	Wajib	2
4	Manajemen Keuangan	Wajib	2
5	Penulisan Karya Ilmiah	Wajib	3

Penelitian

No	Judul Penelitian	Akreditasi	Penyandang Dana	Tahun
1	Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust and Loyalty in Public Hospital Indonesia	-	Mandiri	2018
2	Analisis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Ojek in Banyuwangi	Sinta 2	Mandiri	2021

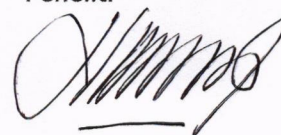
Pengabdian Masyarakat

No	Judul Pengabdian	Akreditasi	Penyandang Dana	Tahun

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banyuwangi 6 Juli 2022

Peneliti



Titin Lestariningsih, S.E., M.M
NIDN. 0711077705

BIODATA PENELITIAN

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Yosi Mulyana Pratiwi, Spd., M.M
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	NIDN	0726059204
4	Kampus	Akademi Kelautan Banyuwangi
5	Jurusan	Manajemen Logistik
6	Alamat E-mail	mulyanayosi@yahoo.com
7	Nomor Telepon	081234988096

B Riwayat Pendidikan

No	Jenjang	Bidang Ilmu	Institusi	Tahun Lulus
1	Sarjana (S1)	Pendidikan Ekonomi	Univesitas Jember	2015
2	Magister (S2)	Manajemen	Univesitas Negeri Malang	2018
3	Doktor (S3)			

B. Rekam Jejak Tri Dharma Perguruan Tinggi

1. Pendidikan/Pengajaran

No	Nama Mata Kuliah	Wajib/Pilihan	SKS
1	Pengantar Akuntansi	Wajib	2
2	Matematika Ekonomi	Wajib	2
3	Akuntansi Perusahaan	Wajib	2
4	Akuntansi Bea Perusahaan	Wajib	2
5	Manajemen Pengadaan	Wajib	3

2. Penelitian

No	Judul Penelitian	Akreditasi	Penyandang Dana	Tahun
1	The Effect Of Attraction And Facilities On The Revisit Intention By Tourists Satisfaction As An Intervening Variable (A Study In Banyuwangi Ijen Crater)	-	Mandiri	2018

3. Pengabdian Masyarakat

No	Judul Pengabdian	Akreditasi	Penyandang Dana	Tahun

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banyuwangi 6 Juli 2022

Peneliti



Yosi Mulyana Pratiwi. S.Pd., M.M
NIDN. 0726059204

BIODATA PENELITI

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Galih Satriyo S.E.,M.M
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	NIDN	07311051201
4	Kampus	Akademi Kelautan Banyuwangi
5	Jurusan	Ketatalaksanaan Kepelabuhan
6	Alamat E-mail	g.satriyoakaba@gmail.com
7	Nomor Telepon	085258763631

B Riwayat Pendidikan

No	Jenjang	Bidang Ilmu	Institusi	Tahun Lulus
1	Sarjana (S1)	Manajemen	Universitas 17 Agustus 1945	2005
2	Magister (S2)	Manajemen	Univesitas Jember	2014
3	Doktor (S3)			

B. Rekam Jejak Tri Dharma PT

1. Pendidikan/Pengajaran

No	Nama Mata Kuliah	Wajib/Pilihan	SKS
1	Manajemen Pemasaran Jasa	Wajib	2
2	Kepabenan	Wajib	3
3	Bisnis Pergudangan dan Penumpukan	Wajib	2
4	Praktek Darat	Wajib	3
5	Pengantar Manajemen	Wajib	3
6	Manajemen Pemasaran dan Pelayaran	Wajib	2

2. Penelitian

No	Judul Penelitian	Tahun
1	Pengaruh Pengawasan dan Kerja Terhadap Kegiatan Bongkar Muat Pada Kantor Kesyahbandaan Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III	2017
2	Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Wisata Blue Fire (Sebagai Intervening) di Kawah Ijen	2014
3	Identifikasi Perilaku, Persepsi dan Motivasi Wisatawan Berkunjung ke Banyuwangi serta Pengaruhnya Terhadap Pemberdayaan Masyarakat	2020
4.	Pemberdayaan Mayarakat Melalui Pengembangan Agrowisata Berkonsep Green Marketing (Organik) Di Kecamatan Licin	2020
5.	Kontribusi dan Partisipan Masyarakat Tehadap Program Pembangunan Berkelanjutan Pada Ekowisata Mangrove Blok Bedul Banyuwangi	2019
6.	Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Mewujudkan Kepuasan Pengunguna Jasa Pada Pelabuhan Tanjung Wangi	2018
7.	Implemetasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Terhadap Kapal MT Sinar Mataram Oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KOOP) Kelas III	2017

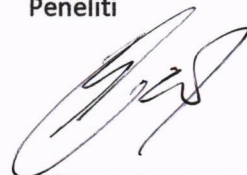
3. Pengabdian Masyarakat

No	Judul Pengabdian	Tahun
1.	Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Agrowisata Berkonsep Green Marketing (Organik) Di Kecamatan Licin	2020

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banyuwangi 6 Juli 2022

Peneliti



Galih Satriyo, S.E., M.M
NIDN. 0731108201

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KAPAL LAUT JALUR PENYEBERANGAN KETAPANG – GILIMANUK

Titin Lestariningsih¹, Yosi Mulyana Pratiwi², Galih Satriyo³

Akademi Kelautan Banyuwangi. Transmigrasi No.5, Ketapang, Kabupaten Banyuwangi

Email Korespondensi: meicindo@gmail.com

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim dengan luas lautan sekitar 3.273.810 km² dengan luas daratan 1.919.440 km². Kementerian Kemaritiman dan Investasi berdasarkan Rujukan Nasional Data Kewilayahan RI bahwa Indonesia memiliki luas lautan 8.300.000 km². Kepulauan Indonesia dikelilingi laut memerlukan transportasi jalur laut untuk pendistribusian barang dan jasa. Adapun kontribusi transportasi laut terhadap Pendapatan Bruto (PDB) pada tahun 2021 triwulan pertama 0,31%, triwulan kedua 0,29%, triwulan ketiga 0,29% (Badan Pusat Statistik) angka tersebut relatif masih kecil dibanding dengan angkutan darat tahun 2021 rata-rata sebesar 2,42%. Berbicara alat transportasi laut tidak lepas dengan pelabuhan tempat kapal berlabuh. Pelabuhan merupakan fasilitas untuk menerima kapal laut, memindahkan barang dan penumpang. Kapal laut memiliki kapasitas besar sehingga dapat mengangkut kendaraan berat bus, truk, *pick up*, kendaraan bermotor dan barang logistik lainnya. Kapasitas/daya angkut yang besar, maka biaya (*cost*) yang ditanggung konsumen relatif lebih murah dibanding dengan alat transportasi lainnya. Kapal laut ferry sebagai perusahaan jasa memiliki sifat tak berwujud. Kapal laut memiliki sarana dan prasarana penunjang berupa tempat parkir, tempat duduk, kantin dan toilet. Pelayanan jasa alat transportasi laut bukan hanya dari segi fasilitas akan tetapi ketepatan, kecepatan, proses, bukti fisik, kemudahan, keamanan dan petugas.

Pelabuhan Ketapang beralamat di Desa Ketapang, Kalipuro Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Pengguna (disebut penumpang/konsumen/pelanggan) transportasi laut. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pengguna angkutan laut yaitu: pejalan kaki dan berkendara tahun 2019 sebesar 7.048.791 tahun 2020 sebesar 3.658.151 dari angka tersebut mengalami penurunan signifikan 52,9%. Pada tahun 2019 Indonesia mengalami Pandemi Covid 19 hal ini berdampak pada Perekonomian Nasional terutama transportasi karena adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan Protokol Kesehatan untuk mengantisipasi dan mengendalikan penyebaran Virus Covid 19. Penerapan pembatasan sosial masyarakat berdampak pada pergerakan individu untuk bepergian ke wilayah tertentu. Untuk menyeberang jalur Ketapang-Gilimanuk harus memenuhi persyaratan dan ketentuan yaitu: tiket, vaksin, *rapid test* dan identitas diri. Reservasi tiket secara *online* dengan harga Rp 8.500,00. Pengguna kapal laut melakukan *rapid test* di gerai-gerai sekitar SPBU dan jalan-jalan menuju ke Pelabuhan Ketapang harga Rp 50.000,00. Perjalanan menggunakan kapal ferry Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk ditempuh satu jam. Pengguna kapal ferry yang memiliki *boording pass* melakukan *cek in counter* di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi.

Penelitian ini menganalisis persepsi harga, kualitas pelayanan dan nilai terhadap kepuasan pengguna kapal laut. Adapun ruang lingkup penelitian ini yaitu: pengguna kapal ferry jalur penyeberangan Ketapang-Gilimanuk tahun 2021-2022. Penelitian ini diharapkan berkontribusi menambah khazanah ilmu pengetahuan. Bagi Pemerintah sebagai bahan evaluasi kebijakan tentang alat transportasi laut. Untuk Perusahaan memberikan informasi sebagai bahan untuk

Tidak diperkenankan mengopi, menyadur dan mengambil material tulisan ini tanpa seijin Penulis

mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Bagi Pengguna kapal ferry untuk memberikan informasi kualitas pelayanan publik. Adapun urgensi penelitian ini yaitu: (1) Kapal laut (ferry) secara tidak langsung menyumbang Pendapatan Domestik Bruto (PDB) di sektor transportasi (2) Kontribusi angkutan laut pada PDB tahun 2021 rata-rata 0,3% masih dibawah satu digit (3) Pada tahun 2020 pengguna angkutan laut (pejalan kaki dan berkendara) mengalami penurunan signifikan 52,9% (Badan Pusat Statistik) (4) Kapal ferry merupakan fasilitas pelayanan publik (5) Penelitian ini sebagai evaluasi pelaksanaan *Standar Operating Prosedur* (SOP) yang ditetapkan (6) Tambahan biaya (*rapid test*) apakah diikuti dengan kualitas pelayanan (7) Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan (8) Pelayanan yang memuaskan diharapkan meningkatkan pembelian ulang sehingga meningkatkan *profit income* perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya: Paisal & Afrizawati (2018) dimensi empati berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen kapal cepat di Palembang. Hirata (2019) menyatakan tiga karakteristik layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, digital dan penjualan di *shipping industry*. Tarif yang lama tidak efektif meningkatkan kepuasan pelanggan. Le et al., (2020) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Bukti fisik atau (*tangible*) komponen penting pelayanan logistik pelabuhan. Jaya Sakti et al., (2021) menyatakan adanya hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang Kapal Roro Bakahueni Merak. Nurwahyudi & Rimawan (2021) menyatakan dimensi kehandalan komponen yang harus diperhatikan pada kualitas pelayanan *freight forwarder*. Tarigan & Ulimaz, (2020) menyatakan harga tiket yang wajar, kebijakan harga dapat diterima penumpang Ferry Batam. Lestariningsih, (2021) menyatakan kualitas pelayanan, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ojek *online*. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kapal ferry.

Harga. Harga merupakan hal pertama yang dilihat konsumen sebelum memutuskan membeli produk dan jasa dengan ukuran pendapatan. Bila harganya sesuai dengan pendapatan maka konsumen memutuskan membeli sesuai kebutuhannya. Persepsi harga adalah jumlah keuntungan yang diperoleh konsumen setelah mendapatkan produk dan jasa (Kotler & Armstrong, 2008). Harga merupakan elemen pemasaran yang menghasilkan pendapatan perusahaan. Tingkat harga dipengaruhi: (1) Keadaan Perekonomian. Keadaan perekonomian ditentukan pada tingkat harga yang berlaku (2) Permintaan dan Penawaran. Permintaan adalah jumlah barang yang diminta konsumen sejumlah barang yang diminta pembeli pada harga tertentu. Penawaran adalah jumlah barang yang ditawarkan dengan harga tertentu (Basu Swastha & Irawan, 2005) (3) Elastisitas Permintaan. Faktor lain yang menentukan permintaan yaitu: (4) Persaingan. Harga jual yang berbeda karena adanya persaingan (5) Biaya. Biaya merupakan harga dasar dalam menentukan harga, suatu harga bila tidak dapat menutup biaya mengakibatkan kerugian (Basu Swastha & Irawan, 2005). Tarigan & Ulimaz (2020) menyatakan indikator harga yaitu: (1) kewajaran harga tiket (2) kebijakan harga yang etis (3) kebijakan harga, tiket yang dapat diterima. Tarigan & Ulimaz, (2020) menyatakan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang kapal ferry.

H1 : Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan

Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk yang menggambarkan kemampuan perusahaan (manufaktur dan jasa) dalam memuaskan pelanggan. Strategi perusahaan untuk menghadapi persaingan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan (Kotler, 2009). Kualitas pelayanan berkontribusi bagi perusahaan dalam strategi memposisikan perusahaan beda dengan yang lain (Tjiptono, 2000). Dimensi

Tidak diperkenankan mengopi, menyadur dan mengambil material tulisan ini tanpa seijin Penulis

SERVQUAL yaitu: (1) Keandalan: kemampuan dan performa perusahaan (2) Daya Tanggap: kesediaan (3) Jaminan: pengetahuan dan kejujuran karyawan (4) Empati: perhatian dan kepedulian individu dan perusahaan terhadap konsumen (5) Bukti fisik: sarana prasarana, perlengkapan dan penampilan karyawan (Parasuraman, Berry & Zeithmal, 1988). Yuen & Thai (2015) menyatakan empat dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, kecepatan, daya tanggap dan nilai pada *liner shipping*. Hirata (2019) menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri perkapalan. Tarigan & Ulimaz (2020) menyatakan kualitas pelayanan berhubungan terhadap kepuasan penumpang pada kapal ferry jalur Batam-Tanjung Pinang.

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan

Nilai Pelanggan. Persepsi pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap selisih manfaat dengan biaya dari penawaran (Philip Kotler, 2011). Indikator nilai pelanggan yaitu: (1) Emosional. Perasaan yang diharapkan (2) Nilai sosial. Perasaan yang diharapkan dari komunikasi dan interaksi pelanggan dengan petugas (3) Nilai performa. Kualitas petugas dalam memberikan informasi (Tjiptono Fandi, 2005). Candra & Juliani, (2018) menyatakan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *LocalBrand*. Hasfar et al (2020) menyatakan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Meratus Samarinda.

H4 : Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H5 : Kualitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan

Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan kinerja produk dan pelayanan dengan yang diharapkan. Sikap tidak senang jika kinerja produk dan layanan bila di bawah harapan. Jika kinerja produk dan layanan melebihi harapan konsumen menunjukkan sikap senang dan puas (Kotler dan Keller, 2007). Bila konsumen merasa puas, cenderung diam atau bercerita kepada teman-teman dan keluarga. Bila tidak puas konsumen menyampaikan perasaan kepada kerabat dan teman-temannya. Konsumen akan menyampaikan perasaan tidak puas ke media sosial: Facebook, Instagram, media *online* lainnya. Identifikasi kepuasan pelanggan yaitu: (1) kualitas produk (2) kualitas pelayanan sesuai harapan (3) kecenderungan memiliki kepuasan lebih tinggi (4) membeli produk dan jasa pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan (Rambat, Lupiyoadi & Hamdani, 2008). Kunci mempertahankan pelanggan dengan mengukur kepuasan yaitu: (1) pelanggan yang sangat puas lebih setia (2) bila ada produk baru konsumen lebih banyak membeli produk dan layanan (3) membicarakan hal-hal yang menyenangkan dari produk dan jasa yang dibeli (4) tidak memperhatikan produk pesaing (5) tidak peka terhadap kenaikan harga (6) mempertahankan konsumen lebih sulit daripada mendapatkan konsumen baru (Keller, 2007). Paisal & Afrizawati (2018) indikator kepuasan konsumen yaitu: (1) pelayanan sesuai harapan (2) merasa senang (3) merekomendasikan (4) melakukan pengulangan.

METODE

Penelitian dilakukan di Banyuwangi dengan alasan yaitu: (1) Selat Bali merupakan jalur yang menghubungkan Jawa-Bali (2) Kapal ferry merupakan fasilitas pelayanan publik melayani penyeberangan laut. Penelitian ini dilakukan pada bulan **1 Juli s/d 31 November 2022**. Jenis penelitian ini kuantitatif eksplanatori atau penjelasan kausal prediksi dengan menguji kekuatan hubungan antar variabel (Kuncoro I, 2003). Populasi pengguna (konsumen) kapal ferry jalur penyeberangan Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk tahun 2021-2022. Jumlah anggota sampel

Tidak diperkenankan mengopi, menyadur dan mengambil material tulisan ini tanpa seijin Penulis

dengan tingkat ketelitian atau kepercayaan yang dikehendaki (Sugiyono, 2008). Kuesioner diberikan kepada responden dengan karakteristik sebagai berikut: (1) pengguna kapal ferry tahun 2021-2022 (2) bukan anak-anak dibawah 12 tahun (3) bukan pegawai/keluarga petugas. Sumber data penelitian data primer dan sekunder. Data primer dari kuesioner. Data sekunder diperoleh dari BPS, perusahaan, website dan jurnal (Sugiyono, 2008). Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, dilaksanakan secara acak dan sengaja sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan (Sugiyono, 2008). Skala pengukuran responden menggunakan skala likert yaitu: (5) sangat setuju (4) setuju (3) netral (2) tidak setuju (1) sangat tidak setuju. Uji instrumen. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan *Software* SPSS 21 (*Statistical Package for Social*) dan SmartPLS 3.0. *Software* ini akan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Untuk mengetahui instrumen reliabel dan valid dilakukan uji Reliabilitas dan Validitas. Pengujian instrumen sebagai berikut: (1) Reliabilitas. dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Suatu konstruk dinyatakan reliabel pada *confirmatory research* nilai *chronbach's alpha* $\geq 70\%$. Pada riset pengembangan, nilai *chronbach's alpha* 0,50-0,60 masih dapat diterima (Ghozali, 2016). (2) Validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas mengukur pertanyaan pada kuesioner apa yang hendak diukur (Ghozali, 2016). Peneliti melakukan *pre test* (uji coba) kepada 20 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas. Bila dinyatakan valid dan reliabel maka pengambilan sampel dilanjutkan sesuai jumlah sampel (Nasution, 2003)

Uji Hipotesis. Pengujian hipotesis menggunakan *Software* SmartPLS 3.0. (Wold, 1985) dalam Ghozali, 2014). Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) bertujuan untuk mengembangkan teori atau membangun teori dengan orientasi *prediktif* antar konstruk dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh konstruk tersebut (Ghozali, 2014. Model *Partial Least Squares* (PLS) oleh Chin (1998) dalam (Ghozali I, 2014).

DAFTAR PUSTAKA

Paisal & Afrizawati (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 77–87. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i2.5695>

Amstrong, K. dan. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.

Candra, S., & Juliani, M. (2018). Impact of E-Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction in Local Brand. *Binus Business Review*, 9(2), 125–132. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4650>

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan Program SPSS 23*. Undip.

Ghozali I. (2014). *Structural Equation Modeling. Metode Partial Least Squares (PLS)*. Universitas Diponegoro.

Heri, H. (2017). Analysis the Effect of Service Quality, Customers Value, Customer Satisfaction and Customer Trust on Corporate Image. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(06), 38–46. <https://doi.org/10.9790/487x-1906013846>

Hirata, E. (2019). Service characteristics and customer satisfaction in the container liner shipping industry. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 35(1), 24–29.

Tidak diperkenankan mengopi, menyadur dan mengambil material tulisan ini tanpa seijin Penulis

<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.03.004>

Irawan, B. S. &. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.

Jaya Sakti, R. F., Widiyanto, P., & Candra Susanto, P. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction Increasing Loyalty of Passengers Ro-Ro Ferry Bakauheni. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), 79–92. <https://doi.org/10.52909/jemeb.v1i1.21>

Keller, K. P. dan K. L. (2007). *Manajemen pemasaran* (12th ed.). PT Indeks.

Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Kuncoro I. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga.

Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

Lestariningsih, T. (2021). Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Ojek Online in Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 14(3), 298. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033>

M, H., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBA)*, 4(01), 84–94. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.909>

Nasution. (2003). *Metode Research*. Bumi Aksara.

Nurwahyudi, N., & Rimawan, E. (2021). *Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using Servqual, IPA and FMEA methods*. 35, 109–117.

Philip Kotler, K. L. K. (2011). No Title. In *MARKETING MANAGEMENT*. Indeks.

Rambat, Lupiyoadi & Hamdani, A. (2008). *Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi* (Nuryanto (ed.)). CV Alfabeta.

Tarigan, Y., & Ulimaz, P. M. (2020). the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: a Case Study on Passenger Ferry Route Batam-Tanjung Pinang. *Journal of Applied Business Administration*, 4(2), 221–226. <https://doi.org/10.30871/jaba.v4i2.2103>

Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi.

Tjiptono Fandi. (2005). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Ansi.

Yuen, K. F., & Thai, V. V. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(2–3), 170–183. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2015-0024>