

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN NUSANTARA PAREPARE

Sardi<sup>\*1</sup>, Badaruddin<sup>2</sup>, Fitriany<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

**E-mail:** <sup>\*1</sup>sardi@gmail.com, <sup>2</sup>badar@stienobel-indonesia.ac.id, <sup>3</sup>fitriany@stienobel-indonesia.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik yang meliputi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reliability* terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei yang dilaksanakan pada Pelabuhan Nusantara Parepare selama 2 bulan. Populasi yang digunakan yaitu penumpang di Pelabuhan Nusantara Parepare pada tahun 2021 yang diketahui berjumlah 456.749 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dimana diperoleh 100 sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, sedangkan sumber data menggunakan data primer. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial maupun simultan *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Penelitian ini menghasilkan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> atau R Square sebesar 0,475. Hasil ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik yang meliputi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reliability* memiliki hubungan dengan Kepuasan Penumpang sebesar sebesar 47,5%, dan sisanya 52,5% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**Kata Kunci:** *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, Kepuasan Pelanggan

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of the quality of public services which include Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy and Reliability on Passenger Satisfaction at Nusantara Parepare Port.*

*The type of research used in this research is quantitative with a survey approach carried out at Nusantara Parepare Port for 2 months. The population used is passengers at Nusantara Parepare Port in 2021, which are known to number 456,749 people. The sampling technique uses the Slovin formula where 100 samples are obtained. The type of data used in this study is quantitative data, while the data source uses primary data. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis.*

*The results of this study prove that partially or simultaneously Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy and Reliability have a positive and significant effect on Passenger Satisfaction at Nusantara Parepare Port. This study produces a coefficient of determination of R<sup>2</sup> or R Square of 0.475. This result means that the variable Quality of Public Service which includes Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy and Reliability has a relationship with Passenger Satisfaction of 47.5%, and the remaining 52.5% is explained by other causes outside the model.*

**Keywords:** *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelabuhan sebagai salah satu produk jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau konsumennya agar dapat bersaing di pasar global. Peningkatan mutu atau aktivitas proses yang dilakukan di pelabuhan perlu dilakukan pengendalian untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan jasa pelabuhan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kota Parepare merupakan salah satu kota yang sangat kompleks, terdiri dari daerah pesisir, dataran dan sebagian besar daerah perbukitan. Namun Kota Parepare merupakan kota yang memiliki lebih dari satu pelabuhan. Secara geografis, Kota Parepare tepat berbatasan dengan Selat Makassar yang memisahkan Pulau Sulawesi dan Pulau Kalimantan. Dengan demikian, arus lalu lintas antar pulau menjadi salah satu layanan sarana transportasi.

Ada empat pelabuhan di Kota Parepare, yaitu Pelabuhan Nusantara, Pelabuhan Cappa Ujung, Pelabuhan Lontange dan Pelabuhan Cempae, pelabuhan tersebut terbagi menjadi pelabuhan untuk penumpang, pelabuhan untuk barang dan pelabuhan khusus untuk minyak dan gas bumi. Namun, pelabuhan Nusantara menjadi alternatif masyarakat Sulsel yang ingin menyeberang ke berbagai daerah di Indonesia, terutama ke Pulau Kalimantan. Pelabuhan Nusantara menghubungkan Parepare dengan kota-kota di pesisir Kalimantan, Surabaya, dan kota-kota pelabuhan di Indonesia bagian timur. Parepare juga merupakan pelabuhan bagi masyarakat di daerah Ajatappareng. Selain itu, pelabuhan ini sangat ramai karena menjadi pelabuhan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) tujuan Tawau, Malaysia. Beberapa perusahaan pelayaran memiliki akses langsung ke Nunukan-Tawau, Malaysia. Sejak beberapa tahun lalu telah ditetapkan sebagai pelabuhan TKI bermasalah dari Malaysia.

Peningkatan jumlah arus penumpang ini membuat pengguna jasa pelabuhan menginginkan pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan dalam hal kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Pelayanan penumpang di pelabuhan dimulai dari pelayanan di tempat pemberhentian angkutan umum atau lokasi parkir kendaraan di pelabuhan, pelayanan menuju lokasi terminal penumpang, pelayanan di terminal penumpang dan pelayanan menuju pintu masuk kapal. Untuk mendapatkan kepuasan layanan angkutan laut, penumpang selalu menuntut keandalan kinerja fasilitas, kompetensi petugas dan kemudahan sistem pelayanan pelabuhan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, dimana peneliti menemukan bahwa kondisi terminal penumpang sebagai pintu gerbang masuk dan keluarnya penumpang di pelabuhan Parepare, dinilai kurang memadai. Terlihat bahwa kondisi fisik terminal penumpang di pelabuhan Parepare, sudah berusia tua, kurang terawat dengan cat yang sudah kusam, dan fasilitas umum yang tersedia tidak terjaga kondisinya. Kemudian, dari segi sistem pelayanan terdapat masalah dalam hal kecepatan dalam memberikan pelayanan, sehingga membutuhkan waktu yang agak lama oleh pengguna jasa dalam pengurusan layanan, serta kesimpangsiuran sirkulasi penumpang saat akan naik maupun turun dari kapal selalu terjadi pada hari-hari besar keagamaan dan libur nasional karena adanya lonjakan penumpang. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan hal-hal pokok yang dirasakan oleh pengguna jasa pelabuhan Nusantara Parepare.

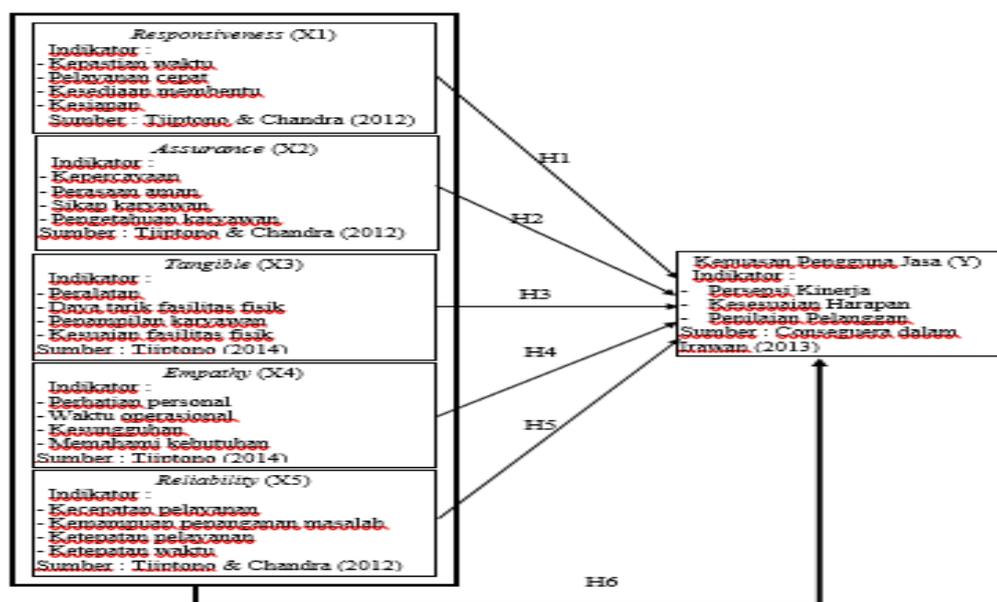
Selain itu, terdapat pula keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa pelabuhan diantaranya berkaitan dengan keramahan dan profesionalisme dari petugas pelabuhan yang ada dalam melayani pengguna jasa, juga dirasakan kurang memuaskan, sebagaimana yang telah peneliti himpun dari salah satu berita online (suarajatappareng.com, 2021), dimana disebutkan bahwa sekuriti di terminal penumpang pelabuhan Nusantara Parepare kerap melayani penumpang dengan tidak humanis atau kasar. Salah seorang penumpang mengungkapkan sekuriti itu kerap membentak calon penumpang. Itu dilakukan saat penumpang mau masuk ke terminal penumpang. penumpang tersebut mengatakan bahwa “Membentak-bentak pak. Bahkan ada penumpang yang didorong masuk. Kasar sekali itu sekuriti”.

Oleh karena itu, pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa baik itu dari segi fasilitas, kompetensi petugas pelabuhan, sistem pelayanan dan lain-lain. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan di pelabuhan Parepare akan semakin baik sesuai apa yang diinginkan para pengguna jasa pelabuhan.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**



Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga bahwa Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare
2. Diduga bahwa Assurance Petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare
3. Diduga bahwa Tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare
4. Diduga bahwa Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Nusantara Parepare
5. Diduga bahwa Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare
6. Diduga bahwa Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang embarkasi maupun debarkasi angkutan laut di Pelabuhan Nusantara Parepare pada tahun 2021 yang diketahui berjumlah 456.749 orang . Jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% dalam pengumpulan data primer yaitu dilakukan terhadap 100 (dibulatkan) responden. Dengan demikian maka sampel tersebut sudah dapat dikatakan representative dapat mewakili populasi yang ada.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Agar data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penelitian ini, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Proses pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan program IBMSPSS for Windows versi 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	<i>Pearson correlation</i>	R Tabel	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X1)	Pernyataan 1	0.511	0,194	Valid
	Pernyataan 2	0.458	0,194	Valid
	Pernyataan 3	0.509	0,194	Valid
	Pernyataan 4	0.409	0,194	Valid
<i>Assurance</i> (X2)	Pernyataan 1	0.764	0,194	Valid
	Pernyataan 2	0.555	0,194	Valid
	Pernyataan 3	0.671	0,194	Valid
	Pernyataan 4	0.353	0,194	Valid
<i>Tangible</i> (X3)	Pernyataan 1	0.425	0,194	Valid
	Pernyataan 2	0.512	0,194	Valid

Variabel	Item Pernyataan	Pearson correlation	R Tabel	Keterangan
	Pernyataan 3	0.581	0,194	Valid
	Pernyataan 4	0.632	0,194	Valid
Empathy (X4)	Pernyataan 1	0.710	0,194	Valid
	Pernyataan 2	0.551	0,194	Valid
	Pernyataan 3	0.683	0,194	Valid
	Pernyataan 4	0.513	0,194	Valid
	Pernyataan 5	0.625	0,194	Valid
Reliability (X5)	Pernyataan 1	0.436	0,194	Valid
	Pernyataan 2	0.694	0,194	Valid
	Pernyataan 3	0.694	0,194	Valid
	Pernyataan 4	0.707	0,194	Valid
	Pernyataan 5	0.526	0,194	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Pernyataan 1	0.709	0,194	Valid
	Pernyataan 2	0.647	0,194	Valid
	Pernyataan 3	0.243	0,194	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Responsiveness (X1)	0,679	0,60	Reliabel
Assurance (X2)	0,763	0,60	Reliabel
Tangible (X3)	0,736	0,60	Reliabel
Empathy (X4)	0,814	0,60	Reliabel
Reliability (X5)	0,816	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,695	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. E.	Beta		
1	(Constant)	-1.121	1.717		-.653	.515
	X1 (Responsiveness)	.278	.105	.255	2.653	.009
	X2 (Assurance)	.228	.077	.254	2.966	.004
	X3 (Tangible)	-.128	.058	-.167	-2.191	.031
	X4 (Empathy)	.187	.071	.246	2.634	.010
	X5 (Reliability)	.124	.047	.207	2.629	.010

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penumpang)

Sumber : Output SPSS 25

$$Y = -1,121 + 0,278 X1 + 0,228 X2 - 0,128 X3 + 0,187 X4 + 0,124$$

Hasil analisis regresi linier berganda diatas dapat interprestasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar -1,121 (Negatif) artinya, jika variabel bebas, yaitu Responsiveness (X1), Assurance (X2), Tangible (X3) Empathy (X4) dan Reliability (X5) nilainya tetap atau konstan, maka variabel terikat, yaitu Kepuasan Penumpang (Y) akan turun sebesar 1,121 satuan.
2. Nilai koefisien variabel Responsiveness (X1) sebesar 0,278 artinya jika responsiveness atau daya tanggap mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,278 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara responsiveness atau daya tanggap dengan kepuasan penumpang.
3. Nilai koefisien variabel Assurance (X2) adalah sebesar 0,228 artinya jika variabel assurance atau jaminan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang juga akan meningkat sebesar 0,228 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara assurance atau jaminan dengan kepuasan penumpang.
4. Nilai koefisien variabel Tangible (X3) adalah sebesar -0,128 artinya jika variabel tangible atau bukti fisik mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang juga akan ikut menurun sebesar 0,128 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara tangible atau bukti fisik dengan kepuasan penumpang.
5. Nilai koefisien variabel Empathy (X4) adalah sebesar 0,187 artinya jika variabel empathy atau perhatian mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang juga akan ikut meningkat sebesar 0,187 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara empathy atau perhatian dengan kepuasan penumpang.
6. Nilai koefisien variabel Reliability (X5) adalah sebesar 0,124 artinya jika variabel reliability atau keandalan mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang juga akan ikut menurun sebesar 0,128 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara reliability atau keandalan dengan kepuasan penumpang.

**Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. E.	Beta		
1	(Constant)	-1.121	1.717		-.653	.515
	X1 (Responsiveness)	.278	.105	.255	2.653	.009
	X2 (Assurance)	.228	.077	.254	2.966	.004
	X3 (Tangible)	-.128	.058	-.167	-2.191	.031
	X4 (Empathy)	.187	.071	.246	2.634	.010
	X5 (Reliability)	.124	.047	.207	2.629	.010

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penumpang)

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel diatas, maka hasil dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada variabel Responsiveness (X1), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,525. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,525 > 1,985$ ), maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Responsiveness (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
2. Pada variabel Assurance (X2), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,966. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,966 > 1,985$ ), maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Assurance (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
3. Pada variabel Tangible (X3), diperoleh nilai t-hitung sebesar -2,191. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $-2,191 > 1,985$ ), maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Tangible (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
4. Pada variabel Empathy (X4), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,634. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,634 > 1,985$ ), maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Empathy (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
5. Pada variabel Reliability (X5), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,629. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,629 > 1,985$ ), maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Reliability (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

**Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

**Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224.155	5	44.831	17.017	.000 <sup>b</sup>
	Residual	247.635	94	2.634		
	Total	471.790	99			
a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penumpang)						
b. Predictors: (Constant), X5 (Reliability), X2 (Assurance), X3 (Tangible), X4 (Empathy), X1 (Responsiveness)						

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas, besarnya nilai F-tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$ , tabel diatas menunjukkan nilai  $df_1 = 5$  dan  $df_2 = 94$  sehingga diperoleh nilai F-tabel sebesar 2,310. Diketahui nilai F-hitung sebesar 17,911 dan nilai signifikansinya 0,00. Artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $17,017 > 2,310$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,00 < 0,05$ ). Sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Responsiveness (X1), Assurance (X2), Tangible (X3), Empathy (X4) dan Reliability (X5) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)****Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.689 <sup>a</sup>	.475	.447	1.62309	1.715
a. Predictors: (Constant), X5 (Reliability), X2 (Assurance), X3 (Tangible), X4 (Empathy), X1 (Responsiveness)					
b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Penumpang)					

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> atau R Square adalah sebesar 0,475. Hasil ini berarti bahwa variabel Responsiveness (X1), Assurance (X2), Tangible (X3), Empathy (X4) dan Reliability (X5) memiliki hubungan dengan Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 47,5%, dan sisanya 52,5% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**PEMBAHASAN****Pengaruh *Responsiveness* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang adalah karena petugas pelabuhan yang selalu memberikan pelayanan yang segera/ cepat bagi penumpang dan selalu bersedia untuk membantu penumpang serta memiliki kesiapan untuk merespon permintaan penumpang. Sehingga, penumpangpun merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Nusantara Parepare sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Temuan penelitian ini didukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al dalam Tjiptono (2014) bahwa *responsiveness* adalah kesediaan dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dan memberikan pelayanan dengan cepat. Demikian juga menurut Wang dan Wang dalam Felix (2017) memiliki pengertian, bahwa *responsiveness* berhubungan dengan kesediaan untuk membantu dan menanggapi permintaan pelanggan, pelayanan yang cepat, selalu memberikan informasi kepada pelanggan jangka waktu untuk pelayanan. Staff atau karyawan yang memiliki *responsiveness* baik akan mampu menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Sebaliknya, mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irma dan Saputra (2020), yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Garuda Plaza Hotel Medan. Adapun penelitian lain yang sejalan yang dilakukan oleh Ratnah (2018), yang menyatakan bahwa variabel Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Balaraja.

**Pengaruh Assurance Secara Parsial Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Assurance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang adalah adanya petugas pelabuhan yang memberikan kesan dapat dipercaya oleh penumpang, membuat penumpang kapal merasa aman sewaktu tiba dan atau akan berangkat di pelabuhan dan secara konsisten bersikap sopan kepada penumpang serta para petugas pelabuhan yang senantiasa bersedia menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan penumpang. Sehingga, penumpang merasa senang dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Nusantara Parepare, dimana hal tersebut mengindikasikan adanya kepuasan yang tercipta pada penumpang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan et. al., (2019) bahwa terdapat pengaruh assurance terhadap kepuasan konsumen. Ini membuktikan semakin baik assurance semakin meningkat kepuasan konsumen pada PT. Borwita Citra Prima Bondowoso. Terdapat pula penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini yang dilakukan oleh Gunawan et. al., (2015), yang menyatakan bahwa variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya serta penelitian yang dilakukan oleh Latief, F. (2016) yang menyatakan bahwa variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Strata Satu (S1) Stie Nobel Indonesia Di Makassar.

**Pengaruh Tangible Secara Parsial Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Tangible memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada Pelabuhan Nusantara Parepare peralatan yang digunakan dalam menunjang aktivitas di pelabuhan belum efektif, fasilitas fisik yang dimiliki kurang menarik dan tidak memiliki kesan yang unik, masih ada petugas yang berpenampilan kurang rapi, serta fasilitas fisik yang dirasakan oleh penumpang belum sesuai dengan standar. Sehingga, kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik belum memberikan kepuasan kepada penumpang.

Temuan penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Hamdani (2016) bahwa bukti fisik sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini berarti, bahwa dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan harus dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga jika bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai tidak dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, maka kualitas pelayanan yang diberikan tersebut dirasa belum memberikan kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yenni (2019), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan. Namun, terdapat penelitian lain yang

tidak sejalan dengan hasil penelitian ini oleh Setiawan et. al., (2019), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel tangible terhadap kepuasan konsumen, semakin baik tangible pada PT.Borwita Citra Prima Bondowoso.

### **Pengaruh Empathy Secara Parsial Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Empathy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang adalah karena pihak pelabuhan telah memberikan perhatian individual kepada penumpang dan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan setiap penumpang, waktu operasional yang dirasakan sudah cocok dan nyaman bagi para penumpang, serta adanya perhatian secara personal yang diberikan oleh petugas dan mampu untuk memahami kebutuhan spesifik para penumpang. Dengan demikian, akan tercipta kepuasan yang dirasakan oleh para penumpang dari aspek empathy.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013) bahwa setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Demikian juga menurut Wang dan Wang dalam Felix (2017) bahwa empathy adalah mengenai memberikan perhatian secara individual, melayani dengan peduli dan mengerti kebutuhan pelanggan. Adapun empathy dapat digambarkan dengan kepedulian dan memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lusiana et. al., (2020) bahwa terdapat pengaruh empathy secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi GrabBike di Yaogyakarta. Terdapat pula penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini yang dilakukan oleh Angely et. al., (2019), yang menyatakan bahwa variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. di Daihatsu Malalayang.

### **Pengaruh Reliability Secara Parsial Terhadap Kepuasan Penumpang**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang adalah karena pihak pelabuhan telah menyediakan segala jasa kepelabuhanan sesuai dengan kebutuhan penumpang, adanya kemampuan dalam menangani masalah yang berkaitan dengan jasa yang diberikan, adanya kemampuan untuk menyampaikan jasa dengan baik semenjak pertama kali penumpang menggunakan jasa pelabuhan serta mampu menyampaikan jasa dengan tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Dengan demikian, akan tercipta kepuasan yang dirasakan oleh para penumpang dari aspek reliability.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013) bahwa setiap kegiatan setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki

kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lusiana et. al., (2020) bahwa terdapat pengaruh empathy secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi GrabBike di Yaogyakarta. Terdapat pula penelitian lain yang juga mendukung hasil penelitian ini yang dilakukan oleh Angely et. al., (2019), yang menyatakan bahwa variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. di Daihatsu Malalayang.

### **Pengaruh Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability Secara Simultan Terhadap Kepuasan Penumpang**

Berdasarkan analisis pada uji simultan (uji f) diperoleh hasil positif dengan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability terhadap Kepuasan Penumpang. Kemudian, dari hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> atau R Square adalah sebesar 0,475. Hasil ini berarti bahwa variabel Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability memiliki hubungan dengan Kepuasan Penumpang sebesar 47,5%, dan sisanya 52,5% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan sebagaimana pendapat yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (2014) bahwa inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rahayu, S. R., Latief, F., & Asbara, N. W. (2022) bahwa Realibility (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Emphaty (Empati), Assurance (Jaminan), dan tangible (Bukti Fisik) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen layanan Indihome.

### **KESIMPULAN**

1. Variabel Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis pertama dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
2. Variabel Assurance berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis kedua dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
3. Variabel Tangible berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal tersebut tidak

membuktikan hipotesis ketiga dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut ditolak.

4. Variabel Emapthy berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis keempat dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
5. Variabel Raliability berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis kelima dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
6. Variabel Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis keenam dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Bandung. Alfabeta.
- Andhiny, M. S., Mulyana, N., & Reza, I. F. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 8(2).
- Angely, G., Tampi, J. R., & Mukuan, D. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk.– Daihatsu Malalayang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 51-59.
- Anggrahini, W. P. (2014). Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(10), 555-570.
- Arifin, Z. (2017). Kriteria instrumen dalam suatu penelitian. *Jurnal Theorems*, 2(1), 301743.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Biringkanae, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *EkoSainT*, 6(7), 17-29.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran. Sari Kuliah*. Bandung. Satu Nusa.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.

- Febri, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Pelindo III Cabang Tg. Emas Semarang). Semarang. Universitas Maritim AMNI.
- Firman, A., Putra, A. H. P. K., Mustapa, Z., Ilyas, G. B., & Karim, K. (2020). Re-conceptualization of business model for marketing nowadays: Theory and implications. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 279-291.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145-153.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., ... & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Irawan, Handi. (2015). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Irma, Ade., & Saputra, Hendra. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel. *NIAGAWAN*, 9(3), 164-171.
- Kana, T. (2017). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Merauke. *Proceeding TEAM*, 2, 672-682.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition*. Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi Millennium*. Jilid I. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Latief, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Strata Satu (S1) Stie Nobel Indonesia Di Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 13(3).
- Lupiyoadi, Rambat. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lusiana, L., Pasda, S., Mustari, M., Ahmad, M. I. S., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap

- Kepuasan Konsumen GrabBike. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(2), 34-40.
- Marissa, Y. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api. In Seminar Nasional " Kearifan Lokal dalam Keberagaman untuk Pembangunan Indonesia". Medan: Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Cetakan 3). CV Pustaka Setia.
- Noor, J. (2017). Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah (Edisi Pertama). Kencana.
- Okthary, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Payne, Adrian. (2014). Pemasaran Jasa. The Essence of Service Marketing. Yogyakarta. Andi.
- Putra, Y. (2016). Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak–Surabaya. Yogyakarta. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ratnah, R., & Muljadi, M. (2018). Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 6(1), 37-46.
- Rahayu, S. R., Latief, F., & Asbara, N. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Indihome Di Makassar. *Nobel Management Review*, 2(3), 370-380.
- Saputra, F. (2016). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal KMP. Teluk Sinabang (Studi Kasus Labuhan Haji-Simeulue). Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Sari, L. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal & Barang (Non Petikemas) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten. Universitas Gadjah Mada.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2012). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Yenni, Y. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan*. Undergraduated Thesis. Makassar. Universitas Negeri Makassar.