



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 5933-5939

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## Hubungan Fasilitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang PT PELNI (Persero) Pelabuhan Penumpang Tanjung Priok

Muhamad Usep<sup>1</sup>, Syifa Fajar Maulani<sup>2</sup>, Melia Handayani<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia  
[svifa.fajar@upi.edu](mailto:svifa.fajar@upi.edu)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dengan tingkat kepuasan penumpang PT PELNI (Persero) di Pelabuhan Tanjung Priok. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis statistik deskriptif dan inferensial untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang PT PELNI (Persero), kemudian diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 30. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa berdasarkan total skor penilaian, dimensi Tangibles merupakan dimensi yang paling dominan dalam menilai fasilitas pelayanan kapal. Namun, apabila ditinjau dari nilai rata-rata skor per item, dimensi Responsiveness menempati posisi tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 394,8, diikuti oleh dimensi Reliability dengan nilai rata-rata 389,0. Sementara itu, dimensi Tangibles justru menunjukkan nilai rata-rata terendah, yaitu sebesar 382,5. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketanggapan dan keandalan petugas pelayanan lebih dirasakan langsung oleh penumpang dibandingkan aspek fisik fasilitas kapal. Sebelum dilakukan pengujian hubungan antarvariabel, penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal serta terdapat gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, analisis hubungan dilanjutkan menggunakan uji korelasi non-parametrik Spearman Rank. Hasil uji menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang, dengan koefisien korelasi sebesar 0,823 dan nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas fasilitas pelayanan kapal, baik dari aspek sarana fisik maupun ketanggapan petugas, memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan penumpang serta berkontribusi dalam memperkuat loyalitas pengguna jasa PT PELNI (Persero).

**Kata kunci:** Fasilitas Pelayanan Kapal, Kepuasan Penumpang, PT Pelni (Persero), Spearman Rank

### 1. Latar Belakang

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) atau PT PELNI sebagai badan usaha milik negara telah menjadi penyedia utama layanan angkutan laut penumpang sejak tahun 1952, termasuk untuk wilayah tertinggal, terdepan, terluar, dan perbatasan (3TP). Pada tahun 2024, jumlah penumpang PT PELNI tercatat melebihi 4,3 juta orang, yang menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan transportasi laut nasional.

Dalam konteks layanan publik, kualitas pelayanan menjadi isu penting seiring meningkatnya ekspektasi pengguna jasa. Fasilitas pelayanan kapal merupakan aspek yang paling dirasakan secara langsung oleh penumpang selama perjalanan dan berpengaruh terhadap persepsi serta tingkat kepuasan mereka. Meskipun PT PELNI telah melakukan berbagai upaya peningkatan fasilitas, seperti peremajaan toilet, penambahan fasilitas hiburan, dan perbaikan ruang penumpang, masih ditemukan keluhan terkait kebersihan, kenyamanan, dan keandalan fasilitas kapal, khususnya pada rute-rute padat penumpang.

Sejumlah penelitian sebelumnya mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara kondisi fasilitas kapal dan harapan penumpang. Purwanto et al. (2015) menemukan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas kapal PT PELNI belum memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Selanjutnya, Barahama et al. (2022) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PELNI. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih terbatas pada lokasi atau armada tertentu dan belum secara spesifik mengkaji hubungan fasilitas pelayanan kapal dengan kepuasan penumpang pada pelabuhan utama nasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) berupa belum optimalnya kajian kuantitatif yang mengukur secara sistematis pengaruh fasilitas pelayanan kapal terhadap kepuasan penumpang dengan pendekatan dimensi layanan yang relevan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan

Hubungan Fasilitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang PT PELNI (Persero) Pelabuhan Penumpang Tanjung Priok

kuantitatif berbasis dimensi SERVQUAL yang difokuskan pada aspek Tangibles, Reliability, dan Responsiveness, serta penerapannya pada konteks pelayaran PT PELNI dari Pelabuhan Tanjung Priok sebagai pelabuhan tersibuk dan paling representatif di Indonesia.

Pelabuhan Tanjung Priok dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat utama aktivitas pelayaran penumpang PT PELNI dengan volume penumpang tinggi dan karakteristik pengguna jasa yang beragam. Kondisi ini memungkinkan pengukuran kualitas fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang secara lebih komprehensif dan relevan dengan kondisi transportasi laut nasional saat ini.

Peran PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) sebagai penyedia utama angkutan laut penumpang nasional menjadikan kualitas layanan yang diberikan memiliki implikasi sosial dan ekonomi yang luas. Sebagai badan usaha milik negara, PT PELNI tidak hanya berorientasi pada aspek komersial, tetapi juga memikul tanggung jawab pelayanan publik, khususnya dalam menjamin akses transportasi yang layak bagi masyarakat di wilayah tertinggal, terdepan, terluar, dan perbatasan (3TP). Tingginya jumlah penumpang yang mencapai lebih dari 4,3 juta orang pada tahun 2024 mencerminkan bahwa moda transportasi laut masih menjadi pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, terutama untuk perjalanan antarpulau dengan jarak yang jauh dan biaya yang relatif terjangkau.

Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor yang semakin krusial seiring meningkatnya kesadaran dan ekspektasi pengguna jasa terhadap standar pelayanan publik. Penumpang tidak lagi sekadar menilai pelayanan berdasarkan tersedianya sarana transportasi, tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan, kebersihan, keamanan, serta kualitas interaksi dengan petugas selama perjalanan. Fasilitas pelayanan kapal menjadi elemen yang paling mudah diamati dan dirasakan secara langsung oleh penumpang, sehingga sangat berpengaruh terhadap pembentukan persepsi dan tingkat kepuasan mereka. Kondisi fasilitas fisik kapal, seperti ruang penumpang, kabin, toilet, serta fasilitas pendukung lainnya, menjadi indikator nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Meskipun PT PELNI telah melakukan berbagai upaya peningkatan fasilitas pelayanan kapal, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari penumpang, khususnya pada rute-rute dengan tingkat kepadatan tinggi. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang penumpang, serta keandalan fasilitas selama perjalanan. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan di tengah tingginya volume penumpang dan keterbatasan sumber daya operasional. Apabila tidak dikelola secara optimal, kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang dan memengaruhi citra perusahaan dalam jangka panjang.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan PT PELNI, namun hasilnya menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi fasilitas yang tersedia dan harapan penumpang. Temuan Purwanto et al. (2015) yang menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas kapal belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi penumpang menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian serius. Selanjutnya, Barahama et al. (2022) menegaskan bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PELNI, yang berarti bahwa perbaikan fasilitas berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan secara langsung. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada lokasi atau armada tertentu, sehingga generalisasi temuan masih terbatas.

Keterbatasan kajian terdahulu tersebut membuka ruang bagi penelitian lanjutan yang lebih komprehensif, khususnya dengan pendekatan kuantitatif yang mampu mengukur hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang secara sistematis. Research gap dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya pemanfaatan pendekatan berbasis dimensi kualitas layanan yang relevan dengan karakteristik transportasi laut. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan SERVQUAL dengan fokus pada dimensi Tangibles, Reliability, dan Responsiveness, yang dianggap paling representatif dalam menggambarkan kualitas fasilitas pelayanan kapal PT PELNI.

Dimensi Tangibles merepresentasikan kondisi fisik fasilitas kapal yang mencakup kebersihan, kelayakan, dan kenyamanan sarana yang digunakan oleh penumpang selama perjalanan. Dimensi ini menjadi penting karena dalam transportasi laut, kapal berfungsi sebagai ruang aktivitas utama penumpang dalam waktu yang relatif lama. Sementara itu, dimensi Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan kru kapal dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan, termasuk ketepatan jadwal dan kejelasan informasi. Adapun dimensi Responsiveness mencerminkan ketanggapan dan kesigapan kru kapal dalam merespons kebutuhan serta keluhan penumpang, yang menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif.

Pemilihan Pelabuhan Tanjung Priok sebagai lokasi penelitian didasarkan pada perannya sebagai pelabuhan utama dan tersibuk di Indonesia, khususnya untuk angkutan penumpang PT PELNI. Pelabuhan ini melayani rute-rute strategis dengan volume penumpang yang tinggi dan karakteristik pengguna jasa yang beragam, baik dari segi usia, latar belakang sosial, maupun tujuan perjalanan. Kondisi tersebut menjadikan Pelabuhan Tanjung Priok sebagai lokasi yang representatif untuk mengkaji kualitas fasilitas pelayanan kapal dan tingkat kepuasan penumpang dalam konteks transportasi laut nasional. Keberagaman karakteristik penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok juga memungkinkan pengukuran kepuasan secara lebih objektif, karena persepsi yang terbentuk berasal dari berbagai latar belakang dan pengalaman perjalanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian tidak hanya mencerminkan kondisi pada segmen penumpang tertentu, tetapi mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan PT PELNI. Dengan demikian, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar empiris yang kuat bagi perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.

Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini, yaitu sejauh mana fasilitas pelayanan kapal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Tanjung Priok, dirancang untuk menjawab kebutuhan akan bukti empiris yang terukur dan relevan. Pendekatan kuantitatif yang digunakan memungkinkan pengujian hubungan antarvariabel secara objektif, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, penggunaan instrumen berbasis SERVQUAL memberikan kerangka analisis yang sistematis dalam menilai kualitas pelayanan dari perspektif penumpang. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PT PELNI dalam meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan kapal. Temuan mengenai dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan, baik dari sisi fasilitas fisik maupun kualitas pelayanan kru kapal. Dalam jangka panjang, peningkatan kepuasan penumpang diharapkan dapat mendorong loyalitas pengguna jasa serta memperkuat citra PT PELNI sebagai penyedia layanan transportasi laut yang andal dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sektor transportasi laut, yang masih relatif terbatas dibandingkan sektor transportasi lainnya. Dengan memfokuskan kajian pada pelabuhan utama nasional dan menggunakan pendekatan kuantitatif yang terstruktur, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa dengan cakupan yang lebih luas atau pendekatan metodologis yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berupaya menjawab permasalahan praktis terkait kualitas fasilitas pelayanan kapal PT PELNI, tetapi juga memberikan kontribusi teoretis dan empiris dalam pengembangan kajian pelayanan publik di sektor transportasi laut. Pendekatan yang digunakan diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang, sehingga hasil penelitian dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemangku kepentingan terkait. Dengan demikian, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: sejauh mana fasilitas pelayanan kapal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT PELNI Cabang Tanjung Priok? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang secara objektif melalui pendekatan kuantitatif, sehingga dapat memberikan kontribusi empiris serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan transportasi laut PT PELNI.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei asosiatif non-eksperimental untuk menganalisis hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang PT PELNI. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif berbasis data numerik yang dianalisis secara statistik.

### 2.1. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) pada layanan transportasi laut penumpang. Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta, sebagai pelabuhan utama dan tersibuk yang melayani rute kapal penumpang PT PELNI dengan volume penumpang tinggi dan karakteristik pengguna jasa yang beragam.

### 2.2. Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu fasilitas pelayanan kapal (X) sebagai variabel independen yang diukur melalui dimensi Tangibles, Reliability, dan Responsiveness, serta kepuasan penumpang (Y) sebagai variabel dependen.

### 2.3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh penumpang kapal PT PELNI tahun 2024 sebanyak 4.372.407 penumpang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling.

$$\text{Rumus 1 Slovin} : n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n adalah jumlah sampel yang diperlukan, N adalah jumlah populasi, e adalah Kesalahan sempel yang diterima (margin of error) 0,1 (10%)

### 2.4. Referensi Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1–5 dan disebarikan kepada penumpang PT PELNI di Pelabuhan Tanjung Priok. Data sekunder diperoleh dari laporan PT PELNI dan publikasi ilmiah pendukung.

### 2.5. Pengujian Instrumen

Uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, seluruh item pernyataan pada variabel fasilitas pelayanan kapal yang meliputi dimensi Tangibles, Reliability, dan Responsiveness, serta variabel kepuasan penumpang, menunjukkan nilai koefisien korelasi yang memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan layak dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal antarbutir pernyataan dalam setiap variabel penelitian. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah Cronbach's Alpha, dengan ketentuan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan kapal maupun kepuasan penumpang memiliki nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas batas minimum yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga dapat dipercaya dan digunakan dalam proses pengumpulan serta analisis data penelitian.

## 3. Hasil dan Diskusi

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) di Pelabuhan Tanjung Priok. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif serta inferensial untuk menjawab tujuan penelitian.

### 3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, responden penelitian didominasi oleh penumpang dengan karakteristik usia produktif dan frekuensi penggunaan jasa yang relatif tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kapal PT PELNI masih menjadi moda transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk perjalanan antarpulau. Komposisi responden yang beragam memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan kapal dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

### 3.2. Penilaian Penumpang terhadap Fasilitas Pelayanan Kapal

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum fasilitas pelayanan kapal PT PELNI dinilai baik oleh penumpang. Berdasarkan perolehan total skor, dimensi tangibles merupakan dimensi yang paling dominan, yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik seperti kebersihan kapal, kondisi kabin, toilet, serta ketersediaan sarana pendukung menjadi aspek yang paling diperhatikan oleh penumpang.

Namun demikian, apabila ditinjau dari rata-rata skor per item, dimensi responsiveness menempati posisi tertinggi, diikuti oleh reliability, sementara tangibles berada pada posisi terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa selain kondisi fasilitas fisik, ketanggapan dan kesigapan kru kapal dalam melayani kebutuhan penumpang memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Respons cepat terhadap pertanyaan, permintaan, maupun keluhan penumpang menjadi faktor yang sangat dirasakan selama perjalanan laut yang berdurasi relatif panjang.

### 3.3. Hubungan Fasilitas Pelayanan Kapal dan Kepuasan Penumpang

Untuk mengetahui hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang, dilakukan uji korelasi Spearman Rank. Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat, positif, dan signifikan antara kedua variabel tersebut, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,823 dan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas pelayanan kapal diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan penumpang.

Tabel berikut menyajikan hasil uji korelasi antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang.

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi Spearman Rank

Variabel	Koefisien Korelasi ( $\rho$ )	Signifikansi ( $p$ -value)	Keterangan
Fasilitas Pelayanan Kapal – Kepuasan Penumpang	0,823	$< 0,001$	Sangat kuat dan signifikan

Hubungan yang kuat ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kapal merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan penumpang. Semakin baik kondisi fasilitas fisik kapal, keandalan pelayanan, serta ketanggapan kru kapal, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness, berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dominannya dimensi responsiveness dalam rata-rata skor menunjukkan bahwa aspek interaksi langsung antara kru kapal dan penumpang menjadi faktor krusial dalam pelayanan transportasi laut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kapal memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan penumpang PT Pelayanan Nasional Indonesia (Persero) di Pelabuhan Tanjung Priok. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang tidak hanya ditentukan oleh satu aspek tertentu, melainkan merupakan hasil dari keterpaduan antara kondisi fasilitas fisik kapal dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kru kapal selama perjalanan. Dalam konteks transportasi laut, di mana penumpang menghabiskan waktu yang relatif lama di atas kapal, fasilitas pelayanan menjadi elemen krusial yang membentuk pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Penilaian penumpang terhadap fasilitas pelayanan kapal menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki kontribusi yang besar secara akumulatif. Hal ini mencerminkan bahwa fasilitas fisik seperti kebersihan kapal, kondisi ruang penumpang, kelayakan kabin, toilet, serta ketersediaan sarana pendukung lainnya merupakan aspek awal yang paling mudah diamati dan dirasakan oleh penumpang. Kondisi fisik kapal yang terawat dengan baik memberikan kesan profesionalisme dan meningkatkan rasa nyaman serta aman selama perjalanan. Dalam pelayanan transportasi laut, aspek fisik ini menjadi semakin penting karena kapal tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai ruang aktivitas penumpang dalam jangka waktu tertentu.

Meskipun demikian, hasil rata-rata skor per item menunjukkan bahwa dimensi responsiveness justru menempati posisi tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketanggapan kru kapal dalam memberikan pelayanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Respons cepat terhadap kebutuhan penumpang, kesediaan membantu, serta kemampuan kru dalam menangani keluhan secara efektif menjadi pengalaman pelayanan yang sangat dirasakan selama perjalanan. Responsiveness yang baik mampu mengimbangi keterbatasan fasilitas fisik serta meminimalkan ketidaknyamanan yang mungkin timbul akibat faktor eksternal, seperti kondisi cuaca atau keterlambatan perjalanan. Dimensi reliability yang berada pada posisi berikutnya dalam penilaian penumpang juga menunjukkan pentingnya konsistensi dan keandalan pelayanan. Kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta kesesuaian pelayanan dengan standar yang dijanjikan merupakan aspek yang memengaruhi tingkat kepercayaan penumpang terhadap PT PELNI. Penumpang cenderung merasa lebih puas apabila pelayanan yang diterima berlangsung secara konsisten dan dapat diandalkan sepanjang perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dibentuk oleh pengalaman sesaat, tetapi juga oleh persepsi terhadap kinerja pelayanan secara keseluruhan.

Hubungan yang sangat kuat antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0,823 mempertegas bahwa peningkatan kualitas fasilitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan penumpang. Angka korelasi tersebut mencerminkan keterkaitan yang erat dan searah antara kedua variabel, sehingga perubahan dalam kualitas pelayanan memiliki dampak yang nyata terhadap

tingkat kepuasan. Temuan ini mendukung teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi penumpang terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam perspektif teori SERVQUAL, hasil penelitian ini menegaskan bahwa dimensi tangibles, responsiveness, dan reliability memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk kepuasan penumpang pada sektor transportasi laut. Dominannya dimensi responsiveness dalam penilaian rata-rata menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara kru kapal dan penumpang menjadi faktor pembeda utama dalam pelayanan jasa. Interaksi yang positif, komunikatif, dan solutif mampu menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan, bahkan ketika penumpang dihadapkan pada kondisi perjalanan yang kurang ideal.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna jasa transportasi. Dalam konteks PT PELNI, di mana penumpang berasal dari latar belakang yang beragam dan memiliki kebutuhan yang berbeda, kualitas fasilitas dan pelayanan menjadi faktor penentu dalam menciptakan kepuasan yang merata. Penumpang yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap perusahaan serta menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan kembali jasa yang sama di masa mendatang. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas fasilitas pelayanan kapal perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi. Perbaikan fasilitas fisik kapal harus diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya kru kapal yang berinteraksi langsung dengan penumpang. Pelatihan yang berfokus pada pelayanan prima, komunikasi efektif, serta penanganan keluhan menjadi aspek penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah bagi penumpang.

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang tidak hanya berdampak pada pengalaman perjalanan saat ini, tetapi juga berpotensi memengaruhi loyalitas penumpang di masa depan. Penumpang yang puas cenderung memiliki niat untuk menggunakan kembali jasa PT PELNI serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Dalam persaingan antar moda transportasi, loyalitas pelanggan menjadi faktor strategis yang dapat memperkuat posisi PT PELNI sebagai penyedia jasa transportasi laut nasional. Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sektor transportasi laut, khususnya di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model SERVQUAL masih relevan untuk digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan kapal penumpang. Namun demikian, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan memasukkan variabel lain, seperti persepsi keselamatan, harga tiket, kenyamanan perjalanan, serta citra perusahaan, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang.

Dengan demikian, secara keseluruhan hasil penelitian ini menegaskan bahwa fasilitas pelayanan kapal memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan penumpang PT PELNI (Persero) di Pelabuhan Tanjung Priok. Hubungan yang kuat dan signifikan antara kedua variabel menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi yang tidak dapat diabaikan. Penyediaan fasilitas fisik yang memadai, didukung oleh pelayanan kru yang responsif dan andal, akan menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman perjalanan laut yang nyaman, aman, dan memuaskan bagi penumpang. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PELNI. Pada konteks pelayanan laut, di mana penumpang menghabiskan waktu yang cukup lama di atas kapal, kualitas fasilitas fisik dan ketanggapan petugas menjadi penentu utama dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman dan memuaskan.

#### **4. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara fasilitas pelayanan kapal dan kepuasan penumpang PT Pelayanan Nasional Indonesia (Persero) di Pelabuhan Tanjung Priok. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan kapal memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan di atas kapal berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan penumpang. Dimensi fasilitas pelayanan kapal yang meliputi aspek tangibles, reliability, dan responsiveness secara keseluruhan dinilai baik oleh penumpang. Kondisi fasilitas fisik yang memadai, keandalan pelayanan, serta ketanggapan kru kapal dalam merespons kebutuhan dan keluhan penumpang terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan selama perjalanan laut. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas fasilitas pelayanan kapal perlu terus dilakukan oleh PT PELNI (Persero) sebagai strategi untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang. Peningkatan kualitas sarana fisik kapal serta penguatan kompetensi dan responsivitas kru kapal diharapkan dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lebih optimal. Penelitian selanjutnya disarankan

untuk mengembangkan variabel penelitian lain atau menggunakan metode analisis yang berbeda guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang transportasi laut.

## Referensi

1. T. Barahama, R. D. Wijastuti, R. D. P. Rawi, and R. Lewenussa, "Citra perusahaan, customer experience dan fasilitas: Pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT PelnI Cabang Sorong," *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, vol. 1, no. 2, pp. 142–149, 2022, doi: 10.54371/jms.v1i2.196.
2. A. Purwanto, T. Sugiharto, and S. Poli, "Analisa kebersihan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)," *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, vol. 6, no. 1, pp. 52–62, 2015.
3. R. Krisnawati and I. Santosa, "Tinjauan pengaruh interior KM. Kelud PT. PELNI terhadap perilaku penumpang berdasarkan aspek kenyamanan," 2014.
4. I. Sitzimis, "Service quality and passenger satisfaction on the coastal routes of southwest Crete," *Transactions on Maritime Science*, vol. 13, no. 2, pp. 1–16, 2024, doi: 10.7225/toms.v13.n02.014.
5. J. Ž. Mikuličić, I. Kolanović, A. Jugović, and D. Brnos, "Evaluation of service quality in passenger transport with a focus on liner maritime passenger transport—A systematic review," *Sustainability*, vol. 16, no. 3, 2024, doi: 10.3390/su16031125.
6. Y. Tjendana and D. Pranitasari, "Determinants of SERVQUAL dimensions on customer satisfaction and loyalty in maritime transportation and logistics services," *Jurnal Ecoment Global*, vol. 9, no. 3, pp. 227–240, 2024, doi: 10.36982/jeg.v9i3.5179.
7. Y. J. Saputra, S. Ahmad, and M. Satyadharma, "Pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau," *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 3, pp. 204–217, 2023, doi: 10.58192/wawasan.v1i3.1082.
8. B. A. Firdaus and S. Agustin, "Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan layanan terhadap loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya," 2017.
9. A. C. P. Tito and P. Parahiyangan, "Upaya peningkatan kepuasan pelanggan melalui aspek kualitas produk dan kualitas pelayanan (Studi kasus pada PT Agronesia Saripetojo Bandung)," vol. 7, no. 1, pp. 167–186, 2021.
10. M. Riyanto, "Kajian kualitas pelayanan klinik kesehatan mahasiswa Politeknik Negeri Semarang," *Admisi & Bisnis*, vol. 18, no. 2, pp. 113–126, 2018.
11. D. E. Mosallamy and M. Metawie, "The impact of internet banking at times of pandemic; customer experience, satisfaction, trust, loyalty, e-service quality and bank's financial performance," *Journal of Business and Management Sciences*, vol. 10, no. 2, pp. 70–79, 2022, doi: 10.12691/jbms-10-2-3.
12. R. R. Muttaqien and A. Permana, "Pengelolaan service encounter sebagai upaya meningkatkan kepuasan pengunjung di destinasi wisata Tangkuban Perahu, Jawa Barat," vol. 4, no. 2, pp. 2–5, 2025.
13. D. Mustofani, "Penerapan uji korelasi Rank Spearman untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan ibu terhadap tindakan swamedikasi dalam penanganan demam pada anak," *Jurnal UJMC*, vol. 9, pp. 9–13, 2022.
14. Biro Komunikasi dan Informasi Publik, "Menhub dorong digitalisasi pelayanan transportasi laut: Layanan lebih cepat dan investasi lebih mudah masuk," Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2022.
15. DIKA, E. P. A. (2024). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Tanjung Priok* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG).
16. Irnawaty, F. (2023). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PELABUHAN INDONESIA REGIONAL 2 TANJUNG PRIOK. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 4(2), 856-872.
17. Balido, A. Z. S., & Setiono, B. A. (2023). Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 13(2), 76-88.
18. Haryanto, I. A., & Sari, H. P. R. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI (Persero). *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 20-33.
19. WIGUNA, I. G. L. (2024). PENGARUH KINERJA PELAYANAN PENUNDAAN KAPAL TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL PADA PT PELABUHAN INDONESIA CABANG TANJUNG PRIOK.
20. Ibrahim, S. M., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang TJ. Priok. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 488-502.