

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN FERRY RUTE
PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG KALIAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas
Sriwijaya



OLEH:
MUHAMMAD FANHAR
NIM. 03011281823135

JURUSAN FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN FERRY RUTE PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG KALIAN

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana teknik

Oleh:

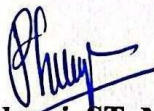
MUHAMMAD FANHAR

03011281823135

Palembang, Mei 2025

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing,



Rhaptvalyani, ST, M.Eng, Ph.D.

NIP. 198504032008122006

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



Dr. Saloma, S.T., M.T

NIP. 197610312002122001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan kehendak-Nya lah penelitian ini dapat terselesaikan berupa Laporan Tugas Akhir. Laporan ini ditujukan untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kurikulum pada tingkat Sarjana di Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Adapun judul dari Laporan Tugas Akhir ini yaitu **Analisis Nilai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Penyeberangan Ferry Rute Pelabuhan Tanjung Api- Api – Tanjung Kalian**”.

Dalam Laporan Tugas Akhir ini sangat disadari bahwasanya jauh dari kata sempurna, baik dalam tata bahasa, materi, maupun penelitiannya. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengalaman peneliti.

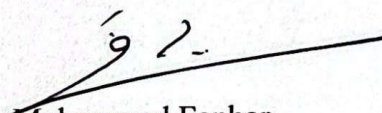
Dalam menyelesaikan penelitian Laporan Tugas Akhir ini sangat banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Sehingga untuk penelitian ini diucapkan terima kasih kepada Yang Terhormat:

1. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan baik moril dan materil dalam menjalankan perkuliahan dan sampai kepada menyelesaikan tugas akhir.
2. KH. Hendro Karnadi, S.Ag.,M.M. selaku orang tua kedua yang senantiasa mendukung untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Rhaptyalyani, ST, M.Eng, Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, masukan, koreksi, dan arahan yang sangat baik dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Dr. Melawaty Agustien, S.T, M.Si Selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan ilmu, masukan, koreksi, dan arahan yang sangat baik dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Heny Fitriani, S.T, M.T, Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu dan membimbing selama perkuliahan di jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan.
6. Dr. Saloma, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.

7. Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T. (Almh) selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
8. Semua dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
9. Semua staf jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan dan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam penyelesaian berbagai administrasi yang diperlukan.
10. Rekan-rekan sealmamater terkhusus teman-teman jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan angkatan 2018 yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

Akhir kata, semoga jasa-jasa yang telah diberikan dalam penelitian ini akan mendapatkan imbalan setimpal dari Allah SWT, dan semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Mei 2025


Muhammad Fanhar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iii
DATAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
HALAMAN RINGKASAN	ix
HALAMAN SUMMARY.....	xi
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	xv
HALAMAN PERSETUJUAN... ..	xvi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan / Ruang Lingkup Penelitian	3
1.6 Rencana Sistematika Penelitian.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Pengertian Umum Angkutan Laut.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan	9

2.4 Kepuasan Penumpang	11
2.5 Hubungan Antar Variabel	13
2.6 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	14
2.7 SEM (Structural Equation Modelling)	15
2.8 EFA dan CFA	16
2.9 AMOS	18
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 24
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.2 Kerangka Konseptual Penelitian	24
3.3 Diagram Alir.....	25
3.4 Sumber Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	28
3.7 Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
3.8 Skala Pengukuran Variabel	31
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 32
4.1 Data Demografik	32
4.2 Uji Validitas	34
4.3 Uji Reliabilitas.....	35
4.4 Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	36
4.5 Sctructural Equation Model (SEM).....	42
4.6 Pengujian Hipotesis	43
4.7 Analisis.....	44
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 46
5.1 KESIMPULAN	46
5.2 SARAN	47
 DAFTAR PUSTAKA.....	 48
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Impor Data dari File	23
2.2 Memilih Data yang Akan Digunakan (2)	23
2.3 Tampilan Pilihan Data (Klik OK)	24
2.4 Membuat Permodelan.....	24
2.5 Menarik Garis Antar Indikator	25
2.6 <i>Running Model</i>	25
2.7 Hasil <i>Running Model</i>	26
3.1 Lokasi Penelitian	27
3.2 Kerangka Konseptual	27
3.3 Bagan Alir	28
4.1 CFA Struktur Model.....	36
4.2 Analisis Konfirmatori Konstruk (Model Akhir)	38
4.3 Analisis Respesifikasi.....	42
4.4 Hasil Analisis SEM.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Rujukan Penelitian Untuk Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Harga	10
2.3 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Penumpang	11
2.4 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang	13
3.1 Produksi Penumpang Tanjung Api-Api	23
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	34
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Mata Pencarian Berbeda.....	34
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	35
4.5 Hasil Uji Validitas	36
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	37
4.7 <i>Loading Factor</i> terhadap Variabel	38
4.8 Tabel <i>Maximum Likelihood</i>	40
4.9 Goodness of Fit (Measurement Model).....	42
4.10 Tabel Hasil Proses Goodness of Fit.....	43
4.11 Hasil Pengujian Hipotesis.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
Kuesioner Penelitian.....	50
Surat Izin Penelitian	55
Foto Dokumentasi	59
Ouput SPSS	61

RINGKASAN

ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN FERRY RUTE PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG KALIAN

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir, 07 Mei 2025

Muhammad Fanhar, dibimbing oleh Rhapyalyani, ST, M.Eng, Ph.D.

Program Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

xviii + 66 halaman, 14 gambar, 16 tabel, 4 lampiran

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal ferry Pelabuhan Tanjung Api-API terhadap kualitas pelayanan jasa penyeberangan rute Pelabuhan Tanjung Api-API - Tanjung Kalian. Metode yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) melalui aplikasi AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan penumpang adalah penampilan fisik, ketergantungan, daya tanggap, dan empati. Faktor prioritas untuk meningkatkan kepuasan penumpang adalah wujud fisik dan daya tanggap, terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang sigap. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, kecuali jaminan. Kepuasan penumpang terpenuhi dengan peningkatan pelayanan, termasuk fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kepedulian terhadap penumpang. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Penumpang Rute Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-API – Pelabuhan Tanjung Kalian ditunjukkan dengan hasil pengujian nilai *p-value* wujud fisik sebesar $0.000 < 0.05$, kehandalan sebesar $0,027 < 0,05$, daya tanggap sebesar $0.000 < 0.05$, dan empati $0,036 < 0,05$, keempat parameter tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai *p-value* lebih besar dari 0,05. Sedangkan jaminan dengan nilai *p-value* sebesar $0,766 > 0,05$. tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, dikarenakan *p-value* berada diatas nilai yang disyaratkan yaitu 0,05. Dan kepuasan penumpang kapal ferry terpenuhi jika dilakukan peningkatan pelayanan dalam menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat dirasakan kebermanfaatannya secara fisik, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, serta meningkatkan kepedulian terhadap penumpang dengan

memberikan perhatian lebih kepada penumpang dan lebih memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

SUMMARY

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY ON THE TANJUNG API-API TO/FROM TANJUNG KALIAN FERRY ROUTE

Scientific writing in the form of Final Assignment, May 07 2025

Muhammad Fanhar, supervised by Rhaptalyani, ST, M.Eng, Ph.D.

Civil Engineering Program, Faculty of Engineering, Sriwijaya University

xviii + 66 pages, 14 images, 16 tables, 4 appendices

This research analyzes the factors that influence the satisfaction of Tanjung Api-Api Port ferry passengers regarding the quality of crossing services on the Tanjung Api-Api Port - Tanjung Kalian route. The method used was SEM (Structural Equation Model) via the AMOS application. The research results show that the factors contributing to passenger satisfaction are physical appearance, dependability, responsiveness, and empathy. Priority factors for increasing passenger satisfaction are physical appearance and responsiveness, related to fast facilities and service. Service quality has a significant effect on passenger satisfaction, except for guarantees. Passenger satisfaction was fulfilled by improving services, including facilities, speed of service, and concern for passengers. The influence of service quality on passenger satisfaction on the Tanjung Api-Api - Tanjung Kalian Harbor crossing route is shown by the test results: physical appearance with a p-value of $0.000 < 0.05$, reliability with a p-value of $0.027 < 0.05$, responsiveness with a p-value of $0.000 < 0.05$, and empathy with a p-value of $0.036 < 0.05$. These four parameters have a significant influence on passenger satisfaction because the p-value is less than 0.05. Meanwhile, guarantees have a p-value of $0.766 > 0.05$ and do not have a significant influence on the level of passenger satisfaction because the p-value is above the threshold value of 0.05. In conclusion, ferry passenger satisfaction is fulfilled if service improvements provide facilities that are physically useful, offer fast and responsive service, and increase awareness of passengers by paying more attention to and better understanding their needs and desires.

Keywords: Quality of Service, Passenger Satisfaction, Physical Being, Reliability, Response, Assurance, Empathy

ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN FERRY RUTE PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG KALIAN

Rhaptyalayani^{1*}, Debby Yulinar Permata², Aztri Yuli Kurnia³

¹ Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya Palembang

² Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya Palembang

³ Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya Palembang

*Korespondensi Penulis: mfanhar03@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal ferry Pelabuhan Tanjung Api-API terhadap kualitas pelayanan jasa penyeberangan rute Pelabuhan Tanjung Api-API - Tanjung Kalian. Metode yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) melalui aplikasi AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan penumpang adalah penampilan fisik, ketergantungan, daya tanggap, dan empati. Faktor prioritas untuk meningkatkan kepuasan penumpang adalah wujud fisik dan daya tanggap, terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang sigap. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, kecuali jaminan. Kepuasan penumpang terpenuhi dengan peningkatan pelayanan, termasuk fasilitas, kecepatan pelayanan, dan kepedulian terhadap penumpang. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Penumpang Rute Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-API – Pelabuhan Tanjung Kalian ditunjukkan dengan hasil pengujian nilai *p-value* wujud fisik sebesar $0.000 < 0.05$, kehandalan sebesar $0,027 < 0,05$, daya tanggap sebesar $0.000 < 0.05$, dan empati $0,036 < 0,05$, keempat parameter tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai *p-value* lebih besar dari 0,05. Sedangkan jaminan dengan nilai *p-value* sebesar $0,766 > 0,05$. tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, dikarenakan *p-value* berada diatas nilai yang disyaratkan yaitu 0,05. Dan kepuasan penumpang kapal ferry terpenuhi jika dilakukan peningkatan pelayanan dalam menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat dirasakan kebermanfaatannya secara fisik, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, serta meningkatkan kepedulian terhadap penumpang dengan memberikan perhatian lebih kepada penumpang dan lebih memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Penumpang, Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Palembang, Mei 2025

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing,



Rhaptyalayani, ST, M.Eng, Ph.D.

NIP. 198504032008122006

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



Dr. Saloma, S.T., M.T.

NIP. 197610312002122001

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY ON THE TANJUNG API-API TO/FROM TANJUNG KALIAN FERRY ROUTE

Rhaptyalvani^{1*}, Debby Yulinar Permata², Aztri Yuli Kurnia³

¹ Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya Palembang

² Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya Palembang

³ Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya Palembang

*Korespondensi Penulis: mfanhar03@gmail.com

Abstract

This research analyzes the factors that influence the satisfaction of Tanjung Api-API Port ferry passengers regarding the quality of crossing services on the Tanjung Api-API Port - Tanjung Kalian route. The method used was SEM (Structural Equation Model) via the AMOS application. The research results show that the factors contributing to passenger satisfaction are physical appearance, dependability, responsiveness, and empathy. Priority factors for increasing passenger satisfaction are physical appearance and responsiveness, related to fast facilities and service. Service quality has a significant effect on passenger satisfaction, except for guarantees. Passenger satisfaction was fulfilled by improving services, including facilities, speed of service, and concern for passengers. The influence of service quality on passenger satisfaction on the Tanjung Api-API - Tanjung Kalian Harbor crossing route is shown by the test results: physical appearance with a p-value of $0.000 < 0.05$, reliability with a p-value of $0.027 < 0.05$, responsiveness with a p-value of $0.000 < 0.05$, and empathy with a p-value of $0.036 < 0.05$. These four parameters have a significant influence on passenger satisfaction because the p-value is less than 0.05. Meanwhile, guarantees have a p-value of $0.766 > 0.05$ and do not have a significant influence on the level of passenger satisfaction because the p-value is above the threshold value of 0.05. In conclusion, ferry passenger satisfaction is fulfilled if service improvements provide facilities that are physically useful, offer fast and responsive service, and increase awareness of passengers by paying more attention to and better understanding their needs and desires.

Keywords: *Quality of Service, Passenger Satisfaction, Physical Being, Reliability, Response, Assurance, Empathy*

Palembang, Mei 2025

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing,



Rhaptyalvani, S.T., M.Eng, Ph.D.

NIP. 198504032008122006

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



Dr. Saloma, S.T., M.T.

NIP. 197610312002122001

PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fanhar

NIM : 03011281823135

Judul : ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN
FERRY RUTE PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG
KALIAN

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, September 2024



Muhammad Fanhar

NIM. 03011281823135

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN FERRY RUTE PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG KALIAN” yang disusun Muhammad Fanhar, NIM. 03011281823135 telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Ilmiah Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 05 April 2024.

Palembang, Mei 2025

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir

Dosen Pembimbing:

1. Rhaptyalyani, ST, M.Eng, Ph.D.
NIP. 198504032008122006

()

Dosen Penguji:

1. Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T
NIP. 197408151999032003

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Sipil
dan Perencanaan




Dr. Ir. Bhakti Yudho Suprpto, ST. MT., IPM
NIP. 197502112003121002




Dr. Saloma, ST., MT
197610312002122001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fanhar

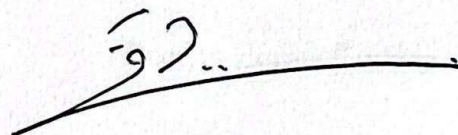
NIM : 03011281823135

Judul : ANALISIS NILAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN
FERRY RUTE PELABUHAN TANJUNG API-API – TANJUNG
KALIAN

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (corresponding author).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Mei 2025



Muhammad Fanhar

NIM. 03011281823135

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

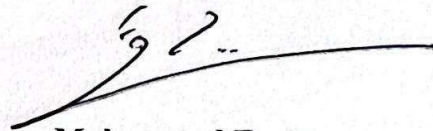
Nama Lengkap : Muhammad Fanhar
Tempat Tanggal Lahir : Anyar, 03 Juni 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Nomor HP : 081368675318
E-Mail : mfanhar03@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

Nama Sekolah	Fakultas	Jurusan	Pendidikan	Masa
SD Negeri 1 Anyar			SD	2005-2011
MTs N 2 Palembang			SMP	2011-2014
MAN 2 Palembang			SMA	2014-2018
Universitas Sriwijaya	Teknik	Teknik Sipil	S1	2019-2025

Demikian riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenarnya.

Dengan Hormat,



Muhammad Fanhar
NIM. 03011281823135

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi laut yang sering digunakan adalah jasa penyeberangan kapal ferry yang dapat mengangkut penumpang dan barang melalui rute tertentu. Pelayanan jasa penyeberangan melalui kapal ferry ini dilakukan di pelabuhan. Pelabuhan merupakan salah satu fasilitas yang dirancang untuk kepentingan masyarakat umum dan sangat penting untuk kelancaran operasional transportasi. Kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa ferry menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran dan keberlanjutan operasi pelabuhan. Saat menawarkan jasa, konstruksi harus mempertimbangkan lokasi yang cocok dan efektif. Menurut Jinca (2011), pelabuhan merupakan aspek vital dalam konektivitas antarpulau di Indonesia. Jasa ini menjadi akses utama bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan antar pulau, baik untuk keperluan pribadi, bisnis, maupun wisata.

Di provinsi Sumatera Selatan, pelabuhan angkutan penyeberangan Tanjung Api-Api terletak di kabupaten Banyuasin. Pelabuhan Ferry Tanjung Api-Api terhubung dengan pelabuhan Tanjung Kalian di Provinsi Bangka Belitung. Perjalanan tersebut memakan waktu tiga jam untuk diselesaikan dan jarak antar pelabuhan adalah tiga puluh mil (Marissa, 2018). Seperti yang diketahui juga bahwasanya penumpang pada pelabuhan Tanjung Api-Api - Tanjung Kalian setiap tahunnya meningkat, dan dengan adanya transportasi jalur udara mengharuskan transportasi jalur laut bersaing. (Indah Sari, 2019). Untuk memastikan bagaimana modalitas transportasi laut dapat meningkatkan standar pelayanan, diperlukan kajian yang menjelaskan layanan dalam keadaan saat ini dan menunjukkan jenis layanan yang harus ditawarkan ketika transportasi laut menghadapi persaingan dari moda transportasi lainnya (Poerwadarminta, 1995).

Dalam penelitian Asri (2022) yang berjudul “Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Darat di Pelabuhan Tanjung Api-Api Provinsi Sumatera Selatan” hanya dijelaskan mengenai pelayanan dan fasilitas yang memadai dan kurang memadai dari pelabuhan tersebut sehingga dalam penelitian ini lebih dalam mengenai

pelayanan jasa transportasi baik di pelabuhan sekaligus pelayanan di dalam kapal ferry untuk mengetahui seberapa puas penumpang terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu dilakukan penelitian ini dengan judul “**Analisis Nilai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Penyeberangan Ferry Rute Pelabuhan Tanjung Api- Api – Tanjung Kalian**”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM (*Structural Equation Model*) melalui aplikasi AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan PT. ASDP Indonesia Ferry dapat meningkatkan kepuasan penumpang Ferry khususnya di perlintasan penyeberangan dari Tanjung Api-api menuju Tanjung Kalian baik dari segi fasilitas, pelayanan, dan aspek lainnya guna lebih meningkatkan kepuasan penumpang.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan nilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi penyeberangan kapal ferry rute Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api – Pelabuhan Tanjung Kalian?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api - Pelabuhan Tanjung Kalian?
3. Pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan agar kepuasan penumpang Ferry terpenuhi dengan menggunakan metode SEM?

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menentukan faktor apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan nilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi penyeberangan kapal ferry Rute Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api – Pelabuhan Tanjung kalian.
2. Menganalisa pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api - Pelabuhan Tanjung kalian.

3. Menganalisa pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan agar kepuasan penumpang Ferry terpenuhi dengan menggunakan metode SEM.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memastikan unsur mana yang harus diprioritaskan guna meningkatkan nilai kepuasan penumpang terhadap jasa angkutan penyeberangan Rute Pelabuhan Tanjung (Pelabuhan Penyeberangan Api).
2. Dapat mengevaluasi bagaimana kualitas layanan yang diberikan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api - Pelabuhan Tanjung Anda mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.
3. Dapat menganalisa pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan agar kepuasan penumpang Ferry terpenuhi dengan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

1.4 Batasan / Ruang Lingkup Penelitian

Adapun batasan masalah / ruang lingkup dari penelitian ini yaitu tentang nilai kepuasan penumpang kapal ferry pelabuhan Tanjung Api-Api terhadap tingkat kualitas pelayanan jasa penyeberangan rute pelabuhan Tanjung Api-Api – Tanjung Kalian dengan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) dan menggunakan software AMOS (*analysis of moment structure*).

1.5 Rencana Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian proposal ini adalah:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat informasi latar belakang, uraian topik, tujuan dan parameter penelitian, metode pengumpulan data, dan sistematika penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Penjelasan teori yang relevan langsung dengan Perilaku Keselamatan disertakan dalam bab ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang variabel penelitian, lokasi penelitian, dan analisis penelitian yang berkaitan dengan fungsi teknologi pada pelabuhan

penyeberangan Tanjung Api-Api - Tanjung Kalian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengandung rincian hasil dan pembahasan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.

Bab ini mengandung kesimpulan dan saran dari laporan Tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar referensi untuk karya-karya yang dikutip disertakan dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Penumpang). Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, Imam. (2013). Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, Siswoyo dan Parwoto Wardoyo, 2012. *Structural Equation Modeling. Untuk penelitian manajemen menggunakan AMOS 18.00*. Jawa Barat.
- Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality. Jurnal Valtech, 3 (2): 86-92
- Isa, M.,Lubis, H.A., Caniago, M. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*. Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah. Vol.2 No. 2. E-ISSN : 2599-3410. P-ISSN : 4321-1234
- Jinca, M.Y. (2011). *Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus. Brilian Internasional*, Surabaya.
- Kencana. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Malisan, D. J., & DESS. (2017). *Analisis Tingkat pelayan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan*. Jurnal penelitian Transportasi Laut
- Marissa, Y. (2018). *Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api*. Seminar Nasional
- Pratama, Yosi. (2015). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 No. 1
- Sugiharto, Tito, F. X. Adi Purwanto Nugroho, dan Sofyan Poli. (2013). *Analisa Kebersihan Fasilitas Kapal Terhadap Tingkat Kepuasan*

Penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI). Journal of Management Vol. 2, No. 3

Sulistyowati, & Mulatsih, R. (2016). *Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto.* Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, 13(2), 119-130.