

# Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang: Bukti Empiris di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert Provinsi Riau

Azizul<sup>\*1</sup>, Eduard Alfian Syamsya Sijabat<sup>1</sup>, Manahan Parlindungan Tampubolon<sup>1</sup>,  
Yana Tatiana<sup>1</sup>, Prasadja Ricardianto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti  
Jl. IPN No. 2, Cipinang Besar Selatan, Jakarta Timur 13410, Indonesia

E-mail : [\\*azizulsm97@gmail.com](mailto:azizulsm97@gmail.com)

Diterima: 27 Februari 2023, disetujui: 27 November 2023, diterbitkan online: 29 Desember 2023

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh fasilitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Jalan utama di Pulau Rupert yang menghubungkan ke luar daerah seperti ke Bengkalis dan Pekanbaru terputus karena bentangan laut yang cukup luas antara pulau Rupert dengan kota Dumai. Penelitian ini menggunakan 340 sampel penumpang yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Teknik analisisnya menggunakan analisis jalur dengan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang yang dibuktikan dengan nilai *t-statistic* masing-masing sebesar 3,997; 8,585; dan 3,912. Adapun fasilitas (*t-statistic* = 3,464) dan aksesibilitas (*t-statistic* = 11,434) juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, terdapat pengaruh tidak langsung variabel fasilitas (*t-statistic* = 3,251) dan aksesibilitas (*t-statistic* = 6,788) terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan. Secara umum, hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung antara fasilitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Penyeberangan

## Abstract

**Service Quality and Passenger Satisfaction: Empirical Evidence at the Ro-Ro Ferry Port of Rupert in Riau Province:** The aim of this is to determine the impact of facilities, accessibility, and service quality on passenger satisfaction at the Ro-Ro Ferry Port of Rupert, Riau Province. The main road on Rupert Island connecting to other regions such as Bengkalis and Pekanbaru is interrupted due to a considerable stretch of sea between Rupert Island and Dumai city. This study involved 340 passenger samples at the Ro-Ro Ferry Port of Rupert, Riau Province. The analytical technique used was path analysis with SmartPLS. The results indicate a direct effect of the variables facilities, service quality, and accessibility on passenger satisfaction, as evidenced by the respective *t-statistic* values of 3.997, 8.585, and 3.912. Furthermore, facilities (*t-statistic* = 3.464) and accessibility (*t-statistic* = 11.434) also affect service quality. Additionally, there is an indirect effect of the variables facilities (*t-statistic* = 3.251) and accessibility (*t-statistic* = 6.788) on passenger satisfaction through service quality. In general, this research concludes that there is a direct and indirect impact of facilities, accessibility, and service quality on passenger satisfaction at the Ro-Ro Ferry Port of Rupert.

**Keywords:** Accessibility, Facilities, Service Quality, Passenger Satisfaction, Ferry Port

## 1. Pendahuluan

Transportasi adalah usaha atau kegiatan mengangkut barang/penumpang dari suatu tempat ke tempat lain [1], pengangkutan atau pemindahan penumpang/ barang dengan transportasi adalah untuk dapat mencapai tempat tujuan dan menciptakan menaikan utilitas atau kegunaan dari barang yang diangkut seperti halnya moda transportasi yang ada di Pulau Rupert. Kawasan pulau biasanya memanfaatkan pelabuhan sebagai lokasi layanan penyeberangan. Pelabuhan secara umum adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang. Ditinjau dari subsistem transportasi, pelabuhan adalah salah satu simpul mata rantai untuk kelancaran angkutan muatan laut dan darat. Pelabuhan penyeberangan kapal Ro-Ro Rupert dengan tujuan pelabuhan Dumai menjadi penunjang sarana transportasi yang tak terpisahkan dan bentuk fasilitasi daerah terisolasi. Pulau Rupert di Provinsi Riau saat ini menggunakan kapal penyeberangan Ro-Ro sebagai moda transportasi utama.

Kapal Ro-Ro dirancang untuk mengangkut kendaraan sedemikian rupa sehingga ketika dimuat dan diturunkan dapat berjalan dengan rodanya sendiri melalui *rampdoor*/pintu yang dipasang pada haluan, buritan, atau sisi kapal. Penyeberangan Ro-Ro dapat mempercepat waktu bongkar muat kapal untuk mempersingkat waktu perjalanan. Kegiatan-kegiatan ekonomi rutin yang sering digunakan masyarakat di pelabuhan ini meliputi pelayanan perjalanan untuk pulang kampung, mobilisasi pedagang Rupert-Dumai dan sebaliknya, dan perjalanan wisata di Pulau Rupert. Dengan demikian, fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis, sangat penting bagi penumpang yang menggunakan jasa Pelabuhan Ro-Ro. Penumpang harus merasa nyaman dengan layanan dan fasilitas yang diberikan. Namun, masih ada masalah teridentifikasi pada pengelolaan Pelabuhan Ro-Ro di Pulau Rupert. Para pengguna jasa angkutan sering mengeluhkan buruknya pelayanan dan infrastruktur pendukung pelabuhan yang tidak berfungsi dengan baik, seperti terminal penumpang, ruang tunggu, loket tiket, dan lain-lain.

Di sisi lain, diperlukan tingkat aksesibilitas yang memadai seperti transportasi yang ada di Pelabuhan Ro-Ro Rupert. Akibat peningkatan penumpang, membuat jumlah armada kapal yang ada di pelabuhan kurang memadai dan jadwal keberangkatan sering terlambat. Hal tersebut menimbulkan antrian yang Panjang, terutama di hari-hari besar seperti Idulfitri dan hari libur nasional lainnya. Pulau Rupert memiliki wisata pantai yang setiap hari libur nasional mengakibatkan kenaikan penumpang yang drastis daripada biasanya. Dari data kunjungan kapal, terdapat perubahan trip kedatangan kapal setiap bulan. Perubahan tersebut terjadi karena seiring dengan peningkatan penumpang setiap tahun, maka jadwal kapal yang terbatas juga berubah. Jumlah kapal yang beroperasi di Pelabuhan Ro-Ro Rupert ada dua kapal, yaitu kapal Mulia Nusantara GT-681 dan kapal Muria GT-419 dengan jadwal keberangkatan delapan trip setiap harinya dan opsi penambahan trip pada hari libur nasional.

Berdasarkan pengamatan di Pelabuhan Ro-Ro, penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yang meliputi: (1) terjadinya penurunan kualitas pelayanan petugas pelabuhan ketika jumlah penumpang meningkat, (2) penumpang mengeluhkan fasilitas dan layanan yang belum memadai, (3) petugas pelabuhan kurang optimal dalam menghadapi keluhan penumpang, (4) fasilitas di pelabuhan, seperti toilet, kursi penumpang, dan alat keselamatan tidak dapat berfungsi dengan baik dan tidak terawat, (5) tingkat aksesibilitas transportasi belum memadai, (6) menurunnya tingkat kepuasan penumpang akibat armada kapal kurang, (7) sering terjadi keterlambatan berangkat kapal dan jadwal yang diberikan tidak sesuai, dan (8) prosedur keselamatan pelayanan belum terjamin sepenuhnya.

Kesetaraan tingkat pelayanan terminal penumpang di pelabuhan merupakan jawaban responden yang berasal dari analisis kepuasan pelanggan [2]. Fasilitas prasarana pelabuhan yang ada sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang [3]. Merujuk pada penelitian pada Pelabuhan pelayanan angkutan penyeberangan lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan yang dilakukan [4] menjelaskan bahwa atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya adalah atribut kebersihan kamar mandi/WC di kapal, ketepatan waktu tiba di pelabuhan tujuan, ketepatan waktu lamanya perjalanan, kondisi sirkulasi udara di kapal dan peragaan pemakaian alat keselamatan di kapal. Secara umum, layanan pelabuhan utama akan mencapai kepercayaan pelanggan ketika pengguna jasa merasakan kepuasan yang maksimal [5]. Merujuk [6] juga menganalisis kualitas pelayanan penumpang kapal Ro-Ro dari sisi heterogenitas persepsi pengguna. Selain itu, operator pelabuhan dan penyeberangan harus terus meningkatkan pelayanan standar sehingga kualitas layanan dapat memenuhi kebutuhan pengguna [7].

Selain teknologi informasi dan modal sosial, faktor pendukung pengembangan lainnya di kawasan pesisir adalah aksesibilitas [8]. Hasil kajian [9], menunjukkan bahwa aksesibilitas yang baik di pelabuhan akan berpengaruh pada permintaan yang lebih tinggi dan berkorelasi positif. Pandangan lainnya [10] menunjukkan bahwa aksesibilitas sangat berpengaruh terhadap faktor lingkungan. Meskipun hasil kajian [8] menyatakan bahwa aksesibilitas tidak begitu signifikan mempengaruhi perkembangan pelabuhan di Indonesia, secara umum menurut [11] terdapat pengaruh kinerja pelayanan pelabuhan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Pada kajian fasilitas di Pelabuhan di Sibolga, Sumatera Utara, [12]

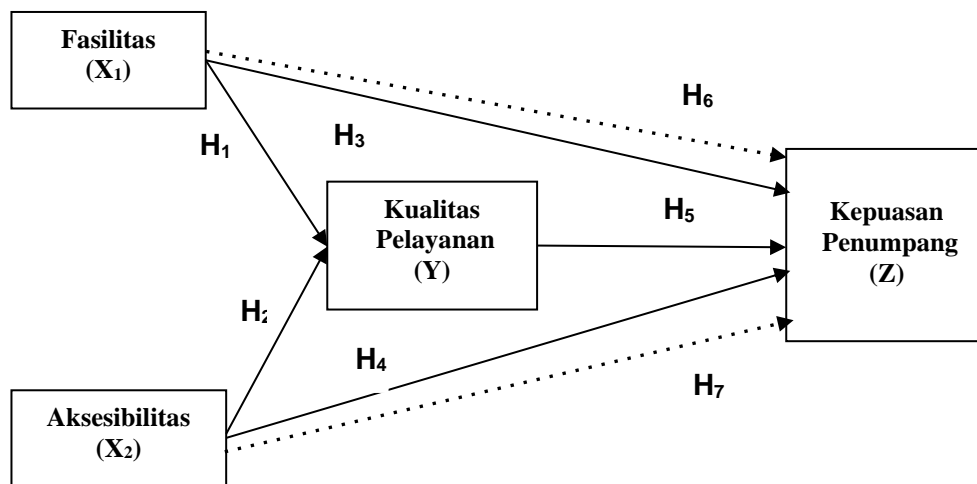
menyatakan bahwa fasilitas di sana melebihi nilai maksimum *Berth Occupancy Ratio* yang telah ditetapkan. Hal tersebut disebabkan oleh fasilitas pelayanan untuk pengadaan dan pengoperasian pelabuhan sudah sesuai perencanaan yang dirancang berdasarkan data kebutuhan sarana dan prasarana suprastruktur [13].

Penelitian-penelitian sebelumnya belum banyak yang menggunakan metode *Path Analysis* untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang di pelabuhan. Hasil penelitian [14] membahas tentang pengaruh fasilitas, kualitas layanan, dan lokasi terhadap kepuasan penumpang. Adapun merujuk [15] melakukan penelitian terkait dengan hubungan kualitas pelayanan dengan fasilitas naik turun penumpang di pelabuhan. Hasil penelitian [16] juga melakukan penelitian di desa Juanga, kecamatan Moratai Selatan terkait analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pelabuhan feri. Penelitian lainnya terkait fasilitas layanan dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang dilakukan oleh [17]. Semua penelitian tersebut menggunakan metode penelitian linear berganda untuk menghitung pengaruh setiap variabel. Kebaruan penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Path Analysis*. Ini dipilih karena lebih efektif untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada analisis regresi berganda jika variabel bebasnya memengaruhi variabel terikat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kebaruan lainnya yaitu penambahan variabel aksesibilitas, yang mana pada penelitian sebelumnya tidak banyak digunakan. Penelitian ini sangat fokus pada akses di Pelabuhan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau karena masih minimnya kapal yang beroperasi yang menyebabkan antrian panjang.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara fasilitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert di Provinsi Riau. Kontribusi yang terjadi antar variabel pada penelitian digambarkan dalam model konseptual seperti pada Gambar 1.

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei lapangan. Data penelitian sekunder ini diperoleh dari media sosial, seperti *e-mail* dan aplikasi Whatsapp. Adapun data primer diperoleh dari kuesioner dalam bentuk Google Forms yang di sebarakan kepada 340 responden di Pelabuhan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Populasi pada penelitian ini adalah 15.000 penumpang berdasarkan rata-rata kunjungan penumpang dipelabuhan penyeberangan Ro-Ro Rupert per bulan selama dua tahun terakhir, yaitu 2021/2022 yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *pusposive sampling* dengan kriteria yang diinginkan adalah para penumpang pernah melakukan perjalanan dengan kapal Ro-Ro di Pelabuhan Ro-Ro Rupert. Penghitungan sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Dari 340 kuesioner yang di sebarakan, seluruhnya dapat diolah menjadi data yang berguna bagi penelitian ini. Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling-partial least squares* atau Smart3-PLS.



Sumber: Kerangka Pikir, 2023

### Gambar 1. Model Konseptual

Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

**H1:** Fasilitas berkontribusi langsung terhadap kepuasan penumpang

**H2:** Aksesibilitas berkontribusi langsung terhadap kepuasan penumpang

**H3:** Fasilitas berkontribusi langsung terhadap kepuasan penumpang

**H4:** Aksesibilitas berkontribusi langsung terhadap kepuasan penumpang

**H5:** Kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan penumpang

**H6:** Fasilitas berkontribusi tidak langsung terhadap kepuasan penumpang dimediasi kualitas pelayanan

**H7:** Aksesibilitas berkontribusi tidak langsung terhadap kepuasan penumpang dimediasi kualitas pelayanan

Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 2.1. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan dan memperlancar suatu pelaksanaan usaha tertentu. Menurut [18] Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja *disediakan* oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

#### 2.2. Kualitas pelayanan

Menurut [19], kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan, yaitu kesesuaian keadaan dengan harapan dan persyaratan yang telah *dispesifikasikan* secara nyata atau jelas. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kunci strategis organisasi dalam mencapai kepuasan pelanggan jangka panjang dan dapat menarik pelanggan yang baru.

#### 2.3. Aksesibilitas

Menurut Sutanto dalam [20], aksesibilitas adalah suatu ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau saat melakukan perjalanan yang mendasar. Dalam hal ini, aksesibilitas harus disediakan pemerintah sebagai pendukung moda transportasi yang telah disediakan untuk masyarakat.

#### 2.4. Kepuasan Penumpang

Kotler (2007) yang dikutip dari [21] menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja suatu hasil atau produk dengan harapan konsumen. Menurut [22], kepuasan pelanggan adalah tujuan dari setiap organisasi, di mana kepuasan pelanggan dianggap sebagai salah satu faktor terpenting dalam industri atau layanan apa pun karena berkaitan langsung dengan retensi pelanggan.

Analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini melalui dua pengujian Smart3-PLS. Pertama adalah *outer model* dengan tiga kriteria dalam pengukuran, yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite validity*. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Untuk penelitian tahap awal, pengembangan skala pengukuran nilai *loading* antara 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai [23]. Validitas konvergen juga dapat diketahui dengan melalui *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu instrumen dapat dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki AVE lebih dari 0,05. Selain itu, untuk menguji reliabilitas indikator-indikator pembentuk variabel dilakukan dengan rumus Cronbach's alpha dan *composite reliability*. Variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel apabila *composite reliability* bernilai lebih besar dari 0,700 dan Cronbach's alpha bernilai lebih besar dari 0,600. Adapun *discriminant validity* dari model pengukuran dengan indikator refleksi dinilai berdasarkan *cross loading*. Kedua adalah pengujian *inner model*. Diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan dapat diketahui setelah pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi *boot strapping* pada Smart3-PLS. Hipotesis dapat diterima pada saat tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 atau  $P_{value}$  melebihi nilai kritisnya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki *outer loading*  $> 0,7$ . Namun, ada beberapa variabel yang terlihat memiliki *outer loading*  $< 0,7$ . Hal ini berarti data tersebut menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai *outer loading* dibawah 0,5. Dapat dikatakan bahwa semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan dalam penelitian dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan hasil analisis, diketahui masing-masing *cross loading* untuk indikator dari variabel laten memiliki nilai *cross loading* lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* variabel laten lainnya. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai AVE variabel fasilitas, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan penumpang adalah  $> 0,5$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

**Tabel 1.** *Average Variant Extracted (AVE)*

Variabel	AVE
Fasilitas	0,545
Aksesibilitas	0,581
Kualitas Pelayanan	0,601
Kepuasan Penumpang	0,692

Sumber: hasil olahan, 2022

**Tabel 2.** *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
Fasilitas	0,878
Aksesibilitas	0,847
Kualitas Pelayanan	0,883
Kepuasan Penumpang	0,900

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 2, keempat variabel penelitian telah memenuhi *Composite Reliability* karena memiliki tingkat reliabilitas yang memenuhi syarat dan berkategori baik.

**Tabel 3.** *Cronbach's Alpha*

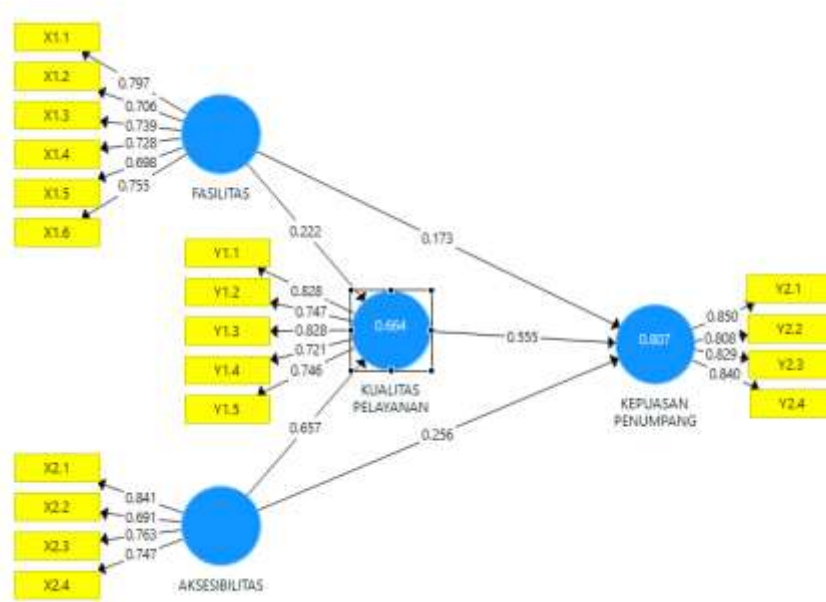
Variabel	Cronbach's alpha
Fasilitas	0,833
Aksesibilitas	0,759
Kualitas Pelayanan	0,834
Kepuasan Penumpang	0,852

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2022

Berdasarkan pengujian hasil pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's alpha dari masing-masing variabel penelitian adalah  $> 0,7$ . Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai Cronbach's alpha sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

#### 3.2. *Pengujian Model Struktural (Inner Model)*

Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan melihat  $R^2$  untuk konstruk laten *dependent* dengan menggunakan ukuran-ukuran *Stone-Geisser Q Square test* dan juga melihat koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas diuji dengan *t-statistics* melalui prosedur *bootstrapping*.



Gambar 2. Model Struktural (*Inner Model*)

Hasil dari PLS *R Square* mempresentasikan jumlah varian dari konstruk yang dijelaskan oleh model.

Tabel 4. Nilai *R Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kualitas Pelayanan	0,664	0,662
Kepuasan Penumpang	0,807	0,805

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2022

Penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya, yaitu variabel kualitas pelayanan (X3) yang dipengaruhi oleh fasilitas (X1) dan aksesibilitas (X2) dan variabel kepuasan penumpang (Y) yang dipengaruhi oleh fasilitas (X1), aksesibilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3). Tabel 4 menunjukkan nilai *R Square* untuk variabel kualitas pelayanan (X3) diperoleh sebesar 0,664 dan nilai sisa 0,336. Dapat dinyatakan bahwa pengaruh konstruk eksogen X1 dan X2 terhadap X3 termasuk kuat. Hal ini sesuai dengan Chin (dalam Ghazali, 2015) yang memberikan kriteria nilai *R Square* sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 sebagai kuat, moderat, dan lemah. Adapun untuk variabel kepuasan penumpang (Y) diperoleh nilai sebesar 0,807 dan nilai sisa sebesar 0,193. Kesimpulannya adalah pengaruh konstruk eksogen X1, X2, dan X3 terhadap Y termasuk kuat.

### 3.3. Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Dalam penentuan diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi *Bootstrapping* pada Smart3-PLS. Hipotesis dapat diterima pada saat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau  $P_{value}$  melebihi nilai kritisnya F. Hair Jr et al dalam [23].

Tabel 5. Hasil *Path Coefficient*

Variabel / Konstruk	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-statistics</i>	<i>P values</i>	Hasil
H1 Fasilitas -> kepuasan penumpang	0,173	0,175	0,044	3,977	0,000	Diterima
H2 Aksesibilitas -> kepuasan penumpang	0,256	0,257	0,065	3,912	0,000	Diterima

H3	Fasilitas -> kualitas pelayanan	0,222	0,224	0,064	3,464	0,001	Diterima
H4	Aksesibilitas -> kualitas pelayanan	0,657	0,656	0,057	11,434	0,000	Diterima
H5	Kualitas pelayanan -> kepuasan penumpang	0,555	0,553	0,065	8,585	0,000	Diterima

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2022

#### H1: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan Tabel 5, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Kondisi ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai *original sample* 0,173. Hasil tersebut juga menunjukkan angka positif dengan nilai *t-statistics* sebesar 3,997 yang lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96. Adapun nilai  $P_{\text{value}}$  0,00 lebih kecil dari 0,05. Dengan kata lain, hipotesis pertama diterima.

#### H2: Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan Tabel 5, aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Kondisi ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai *original sampel* 0,256. Hasil uji juga menunjukkan angka positif dengan nilai *t-statistics* sebesar 3,912 yang lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96 dan nilai  $P_{\text{value}}$  0,00 lebih kecil dari 0,05. Dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua diterima.

#### H3: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan Tabel 5, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Kondisi ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai *original sampel* 0,222. Hal ini menunjukkan angka positif dengan nilai *t-statistics* sebesar 3,464 atau lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96 dan nilai  $P_{\text{value}}$  0,01 yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

#### H4: Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan Tabel 5, aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Kondisi ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai *original sampel* 0,657. Hasil ini juga menunjukkan angka positif dengan nilai *t-statistic* sebesar 11,434 yang lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96 dan nilai  $P_{\text{value}}$  0,01 atau lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis keempat diterima.

#### H5: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Tabel 5, kualitas pelayanan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Kondisi ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai *original sampel* 0,555 yang menunjukkan angka positif. Adapun nilai *t-statistic* sebesar 8,585 atau lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  1,96 dan nilai  $P_{\text{value}}$  0,01 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima diterima.

### 3.4. Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

#### H6: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi

Untuk menguji hipotesis enam, perlu disandingkan dengan hipotesis pertama, yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 6 yang menampilkan data spesifik *indirect effect*. Adapun variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan dengan nilai *t-statistic* sebesar  $3,251 > 1,96$  dan  $P_{\text{value}}$  sebesar  $0,001 < 0,05$  (Tabel 6).

**Tabel 6.** Hasil *Indirect Effect*

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	t-statistics	P values	Hasil
Fasilitas -> kualitas pelayanan -> kepuasan penumpang	0,123	0,124	0,038	3,251	0,001	Diterima
Aksesibilitas -> kualitas pelayanan -> kepuasan penumpang	0,364	0,363	0,054	6,788	0,000	Diterima

Sumber: Pengolahan Data dengan SmartPLS, 2022

Kualitas pelayanan menjadi mediasi sebagian (*partial mediation*) dalam hubungan (tidak langsung) terhadap kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam diterima (Tabel 6). Mediasi secara parsial dapat dilihat pada nilai *Variance accounted*.

(VAF) dengan kategori VAF >80% (full mediation),  $20\% \leq \text{VAF} \leq 80\%$  (partial mediation), VAF < 20% (no mediation)

$$\text{VAF} = \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung}}{\text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}}$$

$$\text{VAF} = \frac{(0,222+0,555)}{(0,222+0,555)+0,173}$$

$$\text{VAF} = \frac{0,123}{0,296} = 0,415 \text{ (42 \% atau } \textit{partial mediation})$$

Nilai VAF adalah 42% atau dengan kata lain variabel kualitas pelayanan memediasi secara parsial pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan penumpang.

H7: Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi

Untuk menguji hipotesis ketujuh, perlu disandingkan dengan hipotesis kedua yaitu aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Uji hipotesis ketujuh (tidak langsung/melalui) dapat dilihat pada Tabel 6 yang menampilkan data spesifik *indirect effect*. Hasilnya adalah aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar  $6,788 > 1,96$  dan  $P_{\text{value}} \text{ sebesar } 0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi mediasi sebagian (*partial mediation*) dalam hubungan (tidak langsung) terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulannya adalah hipotesis ketujuh diterima.

**Tabel 7.** Hasil Rangkuman Hipotesis

Variabel / Konstruk	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T-statistics	P values	Hasil
Fasilitas -> kepuasan penumpang	0,173	0,175	0,044	3,977	0,000	Diterima
Aksesibilitas -> kepuasan penumpang	0,256	0,257	0,065	3,912	0,000	Diterima
Fasilitas -> kualitas pelayanan	0,222	0,224	0,064	3,464	0,001	Diterima
Aksesibilitas -> kualitas pelayanan	0,657	0,656	0,057	11,434	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan -> kepuasan penumpang	0,555	0,553	0,065	8,585	0,000	Diterima
Fasilitas -> kualitas pelayanan -> kepuasan penumpang	0,123	0,124	0,038	3,251	0,001	Diterima



Aksesibilitas -> kualitas pelayanan -> kepuasan penumpang	0,364	0,363	0,054	6,788	0,000	Diterima
---	-------	-------	-------	-------	-------	----------

Sumber: Hasil Program SmartPLS 2022

Mediasi secara parsial dapat dilihat pada nilai VAF dengan kategori sebagai berikut:

VAF >80% (full mediation), 20% ≤ VAF ≤ 80% (partial mediation), VAF < 20% (no mediation).

$$\begin{aligned}
 VAF &= \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung}}{\text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}} \\
 VAF &= \frac{(0,657 * 0,555)}{(0,657 * 0,555) + 0,256} \\
 VAF &= \frac{0,364}{0,620} = 0,587 \text{ (59 \% atau } \textit{partial mediation})
 \end{aligned}$$

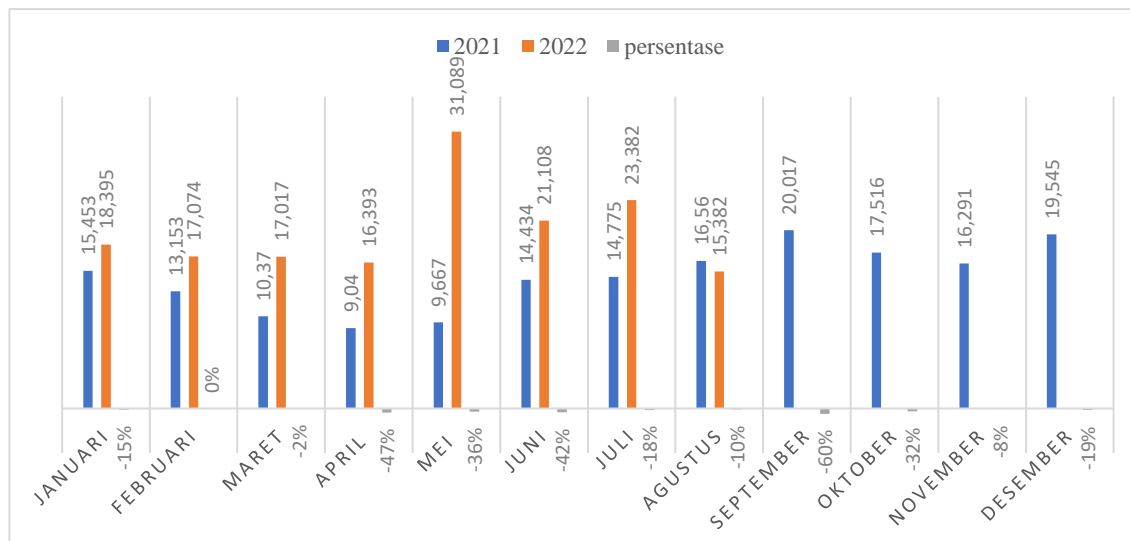
Nilai VAF yang diperoleh adalah sebesar 59%. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat memediasi secara parsial terhadap pengaruh antara aksesibilitas dengan kepuasan penumpang. Dilihat dari dua variabel independen, yaitu variabel fasilitas dan variabel aksesibilitas, hasil menunjukkan bahwa pengaruh melalui hasil efek total atau variabel aksesibilitas lebih besar (Tabel 8).

**Tabel 8.** Hasil *Total Effect*

	Aksesibilitas	Fasilitas	Kepuasan Penumpang	Kualitas Pelayanan
Aksesibilitas			0,620	0,657
Fasilitas			0,296	0,222
Kepuasan Penumpang				
Kualitas pelayanan			0,555	

Sumber: Pengolahan Data Dengan SmartPLS, 2022

Dari hasil data *total effect*, dapat dilihat bahwa pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang mempunyai nilai sebesar 0,620. Jika aksesibilitas meningkat satu satuan unit, maka kepuasan penumpang dapat meningkat secara langsung dan tidak langsung melalui kualitas pelayanan sebesar 62,0% (Tabel 8). Pengaruh ini bersifat positif. Aksesibilitas merupakan permasalahan yang sering dikeluhkan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert. Hal ini dikarenakan jumlah armada kapal masih kurang untuk melayani penumpang seiring meningkatnya penumpang setiap tahun (Gambar 3).



Sumber: [24]

**Gambar 3.** Grafik Data Kunjungan Penumpang

## H1: Fasilitas dan Kepuasan Penumpang

Faktor unsur pendukung menjadi salah satu indikator yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Penumpang, selaku pihak yang sering memanfaatkan jasa pelabuhan ini pun kerap kali mengeluhkan rendahnya pelayanan dan buruknya sarana dan prasarana di pelabuhan. Oleh karena itu, perlu ada perbaikan sarana dan prasarana penunjang lainnya yang kurang berfungsi dengan baik karena tidak ada *maintenance*. Sarana dan prasarana tersebut meliputi terminal penumpang, ruang tunggu antrian, dan loket pembelian yang memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran layanan di pelabuhan. Pelabuhan Ro-Ro Rupert menjadi satu-satunya akses ekonomi Pulau Rupert untuk terhubung ke daerah lainnya sehingga seiring meningkatnya penumpang, pelayanan an fasilitas pendukung pun harus ditingkatkan.



Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Gambar 4.** Terminal Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau

Hasil pengujian variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas, maka akan menambah kepuasan, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu perlu adad perbaikan sarana dan prasarana penunjang lainnya di pelabuhan. Pemberian fasilitas yang memadai dapat membantu meningkatkan empati penumpang terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat penumpang melakukan perjalanan menggunakan kapal di pelabuhan. Jika demikian, secara psikologis para penumpang akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka merasakan puas dalam melakukan pembeliannya.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil pengujian hipotesis [14] yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Ini juga searah dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [25] dan [26] yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas adalah hal yang penting dalam usaha jasa. Oleh karena itu, kondisi fasilitas yang meliputi kelengkapan, kemudahan, dan kebersihan harus dipertimbangkan karena berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan secara langsung. Namun, penelitian ini berbeda dengan kajian [27] di PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima yang menyimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun ada penelitian lain yang tidak berpengaruh secara parsial, namun hasil penelitian ini mendukung teori yang ada dan hasil penelitian sebelumnya. Hasil yang sesuai teori tersebut menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

## H2: Aksesibilitas dan Kepuasan Penumpang

Faktor dari indikator keamanan yang meliputi pernyataan keamanan menuju pelabuhan dan terdapat rambu penunjuk arah pelabuhan yang mendapat nilai tertinggi. Keamanan saat perjalanan sangat diperlukan terutama untuk pendatang baru yang baru memasuki daerah tersebut. Dengan diterapkannya rambu penunjuk arah oleh Dinas Perhubungan, memudahkan penumpang baru untuk melakukan perjalanan menuju Pelabuhan

Ro-Ro tersebut. Namun disamping itu, ada perbedaan hasil penelitian dari teori. Pertama adalah indikator waktu tempuh dengan pernyataan kondisi waktu untuk antri di pelabuhan keberangkatan kapal yang lama. Kedua adalah indikator jarak atau jarak untuk mencapai pelabuhan tujuan (Kota Dumai). Dua faktor tersebut yang paling banyak dikeluhkan oleh penumpang. Seiring dengan bertambahnya penumpang setiap tahun, pihak pelabuhan menjadi kewalahan karena kurangnya kapal di pelabuhan yang membuat antrian penumpang semakin banyak, terutama pada hari libur dan hari-hari besar lainnya. Aksesibilitas merupakan kemudahan yang dicapai oleh seseorang terhadap suatu pelayanan. Semakin baik aksesibilitas yang telah disediakan oleh pihak pelabuhan atau jasa penyeberangan, maka akan semakin banyak pengguna jasa tertarik datang ke pelabuhan untuk menggunakan jasa penyeberangan itu lagi.



Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Gambar 5.** Antrian Masuk di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau

Hasil pengujian variabel aksesibilitas adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang di pelabuhan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Hal ini berarti semakin baik aksesibilitas, maka akan menambah kepuasan penumpang, dan begitu sebaliknya. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [28] dan [17] yang menyimpulkan aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Aksesibilitas adalah ukuran kemudahan yang meliputi waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antara tempat-tempat dan kawasan dari sebuah sistem. Hasil penelitian ini juga mendukung teori yang ada, yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

### H3: Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

Fasilitas yang ada di pelabuhan Ro-Ro Rupert harus ada perbaikan dan pengembangan seiring dengan peningkatan penumpang setiap tahunnya. Hal ini didukung oleh indikator unsur pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan loket penjualan tiket yang mana harus diperbaiki dan dikembangkan lagi untuk memudahkan penumpang dalam menunggu antrian. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik fasilitas, maka kualitas pelayanan tersebut akan semakin meningkat dan begitu pula sebaliknya.

Hasil pengujian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap variabel kualitas pelayanan di pelabuhan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Semakin baik fasilitas, maka kualitas pelayanan tersebut juga akan semakin meningkat, begitu pun sebaliknya. Fasilitas yang ada di pelabuhan Ro-Ro Rupert harus ada perbaikan dan pengembangan seiring dengan peningkatan penumpang setiap tahunnya. Hal ini didukung oleh indikator unsur pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan loket penjualan tiket yang mana harus diperbaiki dan dikembangkan lagi untuk memudahkan penumpang dalam menunggu antrian.

Hasil penelitian ini masih searah dengan kajian [15] yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap sistem fasilitas naik turun penumpang, namun tidak terlalu signifikan pada pelayanan Pelabuhan Internasional Tanjung Balai Karimun. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori yang ada dan hasil penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

#### H4: Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan

Aksesibilitas dapat dilihat pada indikator jarak menuju pelabuhan tujuan yang memakan waktu lama. Berdasarkan hasil kuesioner, banyak penumpang yang menyatakan setuju dengan lamanya waktu antrian di pelabuhan. Hal ini di akibatkan oleh armada kapal dipelabuhan yang masih kurang sehingga membuat kapasitas penumpang dengan jumlah trip yang dijadwalkan belum terpenuhi. Oleh karena itu penumpukan penumpang yang padat tidak terhindarkan. Dalam konteks lain, aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan lokasi yang berintraksi satu sama lain dan ketercapaian lokasi dengan transportasi.

Hasil pengujian aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik aksesibilitas, maka kualitas pelayanan tersebut akan semakin meningkat, dan begitu pula sebaliknya. Salah satu cara mengidentifikasi tinggi rendahnya tingkat aksesibilitas adalah dilihat dari banyaknya komponen dan jaringan yang ada pada suatu daerah. Semakin banyak komponen jaringan yang ada pada daerah tersebut, maka semakin mudah aksesibilitas yang diperoleh, dan begitu pun sebaliknya. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [29] yang menyatakan aksesibilitas adalah salah satu hal penting yang dapat memengaruhi pergerakan pengunjung sehingga berdampak pada proses pelayanan semua pengunjung. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori yang ada dan hasil penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara aksesibilitas terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

#### H5: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

Dilihat dari indikator jaminan dari variabel kualitas pelayanan, menunjukkan nilai rata-rata tinggi pada aspek petugas pelabuhan memberikan kejelasan dan kepastian tentang waktu keberangkatan dan kedatangan kapal. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan penumpang tersebut akan semakin meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

Hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan penumpang tersebut akan semakin meningkat, dan begitu sebaliknya. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas cukup baik di Pelabuhan, terutama dalam pemberian informasi kepada penumpang jika ada penambahan trip selanjutnya saat terjadi lonjakan penumpang. Namun, akibat kurangnya jumlah armada kapal, membuat ada penambahan jam kerja dari biasanya yang membuat personil dilapangan kurang kondusif dalam melayani penumpang di pelabuhan. Perlu diketahui bahwa pelayanan ekstra harus diberikan petugas pelabuhan untuk kelancaran arus lalu lintas pelabuhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil analisis kepuasan pelanggan pada pelabuhan di Indonesia yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan penumpang merujuk pada penelitian [5][27][27][30][31]. Penelitian ini juga sejalan dengan kajian terkait pelabuhan di Malaysia oleh [32] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian lainnya yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang merujuk [16][20]. Kualitas atau mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan yang perlu diperjelas sesuai dengan yang diharapkannya. Jasa pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori yang ada dan hasil penelitian sebelumnya, yang menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

#### H6: Fasilitas dan Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang mampu menjadi mediator atau memediasi pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Dengan demikian, fasilitas yang telah disediakan oleh pihak

pelabuhan juga harus dioptimalkan dengan baik oleh pegawai pelabuhan dalam rangka melayani penumpang untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sebagai media *intervening* terbukti berfungsi memperkuat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

Hasil *indirect effect* pada penelitian ini dapat diterima dengan menunjukkan angka positif. Hal ini sesuai dengan penelitian [14] yang mengungkapkan bahwa melengkapi fasilitas menjadi usaha yang bergerak dibidang jasa yang dapat memudahkan konsumen atau penumpang. Secara tidak langsung hal ini juga akan memengaruhi kualitas pelayanan jika fasilitas tersebut belum memadai. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri serta sifat produk atau berupa pelayanan yang akan berpengaruh terhadap kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori yang ada dan hasil penelitian sebelumnya, yang menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang melalui variabel kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

#### H7: Aksesibilitas dan Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan mampu menjadi mediator atau memediasi pengaruh tidak langsung aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau. Setiap ada antrian yang panjang di pelabuhan mengakibatkan aksesibilitas. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan harus terpenuhi untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Selain itu, diperlukan tingkat aksesibilitas yang memadai. Dalam hal ini, dapat dilihat dari sudut pandang transportasi yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau bahwa dukungan kualitas pelayanan di pelabuhan sangat diperlukan. Hal tersebut diakibatkan oleh kurangnya armada kapal untuk melayani peningkatan penumpang yang ada di pelabuhan.

Hasil penelitian ini mendukung kajian [17] dan [28] yang menyatakan bahwa secara bersama-sama, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [28] dan [26], yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori yang ada dan hasil penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang melalui variabel kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau.

## 4. Kesimpulan

Perlunya perbaikan fasilitas sarana prasarana penunjang lainnya di pelabuhan yang kurang berfungsi dengan baik karena tidak ada maintenance dengan baik seperti terminal penumpang, ruang tunggu antrian, loket pembelian tiket untuk mendukung kelancaran di pelabuhan serta dengan keselamatan pelayaran yang tinggi. Hal itu dikarenakan semakin meningkatnya penumpang yang menggunakan pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau. Hasil pengujian Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau, artinya semakin baik Fasilitas maka Kepuasan Penumpang tersebut akan semakin meningkat dan sebaliknya jika Fasilitas buruk maka Kepuasan Penumpang tersebut akan rendah. Sehingga hipotesis (H1) diterima.

Masih kurangnya armada kapal sebagai aksesibilitas dipelabuhan yang membuat adanya penambahan trip keberangkatan kapal dari jadwal biasanya. Penumpang yang semakin banyak tidak bisa diatasi dengan penambahan muatan yang ditas kapal yang bisa mengancam keselamatan pelayaran. Diperlukannya penambahan armada kapal untuk kelancaran di pelabuhan. Dari hasil pengujian Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau, artinya semakin baik Aksesibilitas maka Kepuasan Penumpang tersebut akan semakin meningkat dan sebaliknya jika Aksesibilitas buruk maka Kepuasan Penumpang tersebut akan rendah. Sehingga hipotesis (H2) diterima.

Pemberian fasilitas yang begitu memadai dapat membantu meningkatkan empati penumpang terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen ataupun penumpang yang melakukan perjalanan menggunakan kapal di pelabuhan. Hasil pengujian Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau. artinya semakin baik Fasilitas

maka Kualitas Pelayanan tersebut juga akan semakin meningkat dan sebaliknya jika Fasilitas buruk maka Kualitas pelayanan tersebut akan menurun. Sehingga hipotesis (H3) diterima.

Aksesibilitas merupakan kemudahan dari yang dicapai oleh orang terhadap suatu pelayanan. Dari hasil pengujian Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Aksesibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau. Artinya semakin baik Aksesibilitas maka Kualitas Pelayanan tersebut akan semakin meningkat dan sebaliknya jika Fasilitas buruk maka Kualitas Pelayanan tersebut akan rendah. Sehingga hipotesis (H4) diterima.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau, semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Penumpang tersebut akan semakin meningkat dan sebaliknya jika Kualitas Pelayanan buruk maka Kepuasan Penumpang tersebut akan rendah. Sehingga hipotesis (H5) diterima.

Kualitas Pelayanan mampu menjadi mediator atau memediasi pengaruh tidak langsung Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau. Hal ini berarti fasilitas yang telah disediakan oleh pihak pelabuhan juga harus dioptimalkan dengan baik oleh pegawai pelabuhan dalam melayani penumpang untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Sehingga kualitas pelayanan sebagai media intervening terbukti berfungsi memperkuat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang, Sehingga hipotesis (H6) diterima.

Kualitas Pelayanan mampu menjadi mediator atau memediasi pengaruh tidak langsung Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang di pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau. yang berarti setiap ada antrian yang panjang di pelabuhan akibat aksesibilitas belum terpenuhi kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Sehingga hipotesis (H7) diterima.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak otoritas Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert, Provinsi Riau yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Provinsi Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data penumpang.

## Daftar Pustaka

- [1] [H. Gunawan, *Pengantar Transportasi Dan Logistik*. Jakarta, 2014.
- [2] Barasa, Malau, and Sumali, "Effect of Competence and Ship Crew Discipline on Performance PT. Myclin Express Offshore," *Int. Rev. Manag. Mark.*, vol. 5, 2020.
- [3] R. H. Hendrik Tupan, Masahida Zuleiha, Permana Ari, "Kajian Tingkat Kepuasan Dan Pengembangan Prasarana Transportasi Laut Di Kota Tidore Kepulauan," *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 388–397, 2021.
- [4] Darmadi, M. Z. Arifin, and I. W. Agustin, "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan," *J. Media Tek. Sipil*, vol. 14, no. 1, p. 42, 2016, doi: 10.22219/jmts.v14i1.3288.
- [5] M. Dirang and Iriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode SERVQUAL Dan TRIZ.pdf." 2021.
- [6] T. Das, U. Sutradha, M. G. Faruqu, M. Hadiuzzaman, and M. S. Mashru, "Exploring Heterogeneity in Perception of Service Quality among Groups of Passenger Ferry Users. International Conference on Transportation and Development 2019: Smarter and Safer Mobility and Cities, (pp. 466-476).," 2019.
- [7] F. P. Wardhana, W. A. Sumarko, and W. Gunadi, "A Gap Analysis of Service Quality in the Ferry Transportation Business at an Executive Terminal Ferry Port. PSYCHOLOGY AND EDUCATION," vol. 57(9), 353, 2020.
- [8] M. Syafiq, Sirojuzilam, Badaruddin, and A. Purwoko, "Integrated structural equation modeling and causal steps in evaluating the role of the mediating variable," *MethodsX*, vol. 9, p. 101777, 2022, doi: 10.1016/j.mex.2022.101777.
- [9] L. Guo and Z. Yang, "Relationship between shipping accessibility and maritime transport demand: the case of mainland China. Networks and Spatial Economics, 19(1), 149-175," 2019.
- [10] M. Chen, X. Feng, T. Zhang, Y. Zhang, B. Xu, and C. Zhang, "Research on accessibility measurement model of collection and distribution system for port based on generalized cost impedance function. International Conference on Intelligent Traffic Systems and Smart City (ITSSC 2021).," vol. 12165, p., 2022.
- [11] P. Ricardianto *et al.*, "Impact of loading and unloading productivity on service user satisfaction. Uncertain Supply Chain Management, 10(3), 845-854.," 2022.

- [12] B. P. Sinaga and J. Daud, "Kajian Berth Occupation Ratio di Dermaga Pelabuhan Penyeberangan Sibolga Kaitannya Dengan Perkembangan Pelabuhan. Jurnal Teknik Sipil USU, 3(2).," 2014.
- [13] D. A. Lasse, *Manajemen Kepelabuhanan (Edisi Dua)*. Jakarta, 2016.
- [14] Y. A. Febriana, "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang PT. ASDP," *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, pp. 1–23, 2016.
- [15] M. K. Sitompul, A. Rachman, and Yuliana, "Kualitas Pelayanan, Sistem Fasilitas, Pelabuhan Internasional," *J. Manaj. Ris. dan Teknol.*, vol. 3, no. 1, pp. 62–71, 2021.
- [16] F. Darwis, E. R. Mulya, and B. Hariyanto, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Fery Juanga.pdf." 2021.
- [17] D. Yuliana, "Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung," *J. Perhub. Udar.*, pp. 27–42, 2017.
- [18] Indra Lutfi Sofyan, A. Pradhanawati, and H. S. Nugraha, "Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang," *Diponegoro J. Soc. Polit.*, pp. 1–12, 2013.
- [19] S. Al Cassany, C. John, and M. Minor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Laut Di Aceh (Studi Pada Kapal Kmp-Brr Aceh Di Pelabuhan Ule Lheue Banda Aceh)," *J. Bisnis Net Vol. INO. 2*, pp. 21–30, 2018.
- [20] S. A. Sulistyadi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan," pp. 1–18, 2016.
- [21] A. B. Wibawanti, S. Untung, and Y. Pahala, "Implikasi Corporate Social Responsibility Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pelabuhan Indonesia Ii," *J. Manaj. Transp. Dan Logistik*, vol. 4, no. 2, p. 223, 2017, doi: 10.25292/j.mtl.v4i2.74.
- [22] M. Hasan and K. Karmaker, "Factors Influencing Passenger Satisfaction toward Waterway Transportation," *Int. J. Sci. Manag. Stud.*, pp. 1–8, 2019, doi: 10.51386/25815946/ijms-v2i6p101.
- [23] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20, Badan*. 2012.
- [24] [24] BPTD Riau, *Data Manifest Penumpang Pelabuhan Ro-ro Provinsi Riau 2021/2022*. 2023.
- [25] A. Zakaria, A. M. Arof, I. C. Ishak, and A. Q. Mukti, "Ro-Ro Port Facilities Toward Customer Satisfaction: Evidence from Kuala Perlis Terminal, Perlis, Malaysia," *Lect. Notes Mech. Eng.*, pp. 299–303, 2020, doi: 10.1007/978-981-15-0002-2\_30.
- [26] D. Apriyadi, "Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu , Fasilitas Kereta Api Di Stasiun Purwosari," *Magistra*, vol. 29, no. 99, pp. 71–83, 2017.
- [27] F. Fadillah and I. Haryanti, "Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima," vol. 3, no. 2, pp. 125–139, 2021.
- [28] S. Hidayatullah, Setyorini, I. Windhyastiti, and I. K. Rachmawati, "Peran Aksesibilitas , Konektifitas , Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator," pp. 2261–2274, 2020.
- [29] M. N. Hadiansyah, "Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas dalam Ruang Pelayanan Publik Studi Kasus : BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung," vol. 2, no. 1, pp. 27–42, 2017.
- [30] M. Isa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT . ASDP Indonesia Ferry ( Persero ) Cabang Sibolga," vol. 2, no. 2, pp. 164–181, 2019.
- [31] M. Rumsowek, R. E. Binur, and L. Ramandei, "The Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction at PT. Indonesian National Shipping (PELNI) in Jayapura City," *J. Humanit. Soc. Sci. Stud.*, vol. 3, no. 4, pp. 61–66, 2021, doi: 10.32996/jhsss.2021.3.4.7.
- [32] T. M. Phan, V. V. Thai, and T. P. Vu, "Port service quality (PSQ) and customer satisfaction: an exploratory study of container ports in Vietnam," *Marit. Bus. Rev.*, vol. 6, no. 1, pp. 72–94, 2021, doi: 10.1108/MABR-01-2020-0003.