

Evaluasi Persepsi Dan Kepuasan Penumpang Pada Layanan Kapal Feri Rute Sofifi–Tidore

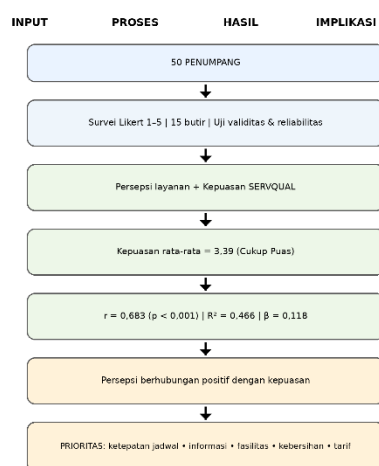
Hatta Annur^{1*}, Rifani Muhammad¹, Budiman A. Majid¹

¹ Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Bumi Hijrah Tidore, Indonesia

*Corresponding author

hattaannur1701@gmail.com

Graphical Abstract



Abstract

Konektivitas laut menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat di wilayah kepulauan, termasuk hubungan Sofifi–Tidore di Maluku Utara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengguna menilai pelayanan kapal feri pada rute tersebut dan untuk menguji keterkaitan antara persepsi dengan kepuasan. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif terhadap 50 penumpang yang dipilih secara accidental sampling. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat dan telah melalui pengujian validitas serta reliabilitas. Data dianalisis melalui statistik deskriptif, korelasi Pearson, dan regresi linear sederhana. Hasil menunjukkan skor persepsi kenyamanan 3,40; keselamatan 3,51; ketepatan waktu 3,14; pelayanan petugas 3,51; dan harga tiket 3,04. Pada dimensi kepuasan, tangible memperoleh 3,16, reliability 3,14, responsiveness 3,47, assurance 3,51, dan empathy 3,70. Nilai rata-rata kepuasan adalah 3,39 dan termasuk kategori cukup puas. Seluruh 15 butir instrumen valid, sedangkan Cronbach's Alpha sebesar 0,889 menunjukkan konsistensi internal yang baik. Korelasi antara persepsi dan kepuasan mencapai $r=0,683$ dengan $p<0,001$. Analisis regresi memperoleh $R^2=0,466$ dengan koefisien persepsi 0,118. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna merupakan faktor yang berhubungan positif dengan kepuasan. Perbaikan sebaiknya diprioritaskan pada ketepatan jadwal, keandalan informasi, fasilitas, kebersihan, dan keterjangkauan tarif.

Kata kunci: persepsi; kepuasan pengguna; transportasi publik; kapal feri; Sofifi–Tidore.

1. INTRODUCTION

Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada transportasi laut untuk menjaga kelancaran pergerakan orang dan barang antarpulau. Kondisi tersebut semakin nyata di Maluku Utara, karena aktivitas masyarakat seperti bekerja, bersekolah, berdagang, memperoleh pelayanan publik, dan mendistribusikan barang membutuhkan konektivitas laut yang memadai. Oleh karena itu, mutu pelayanan angkutan penyeberangan merupakan salah satu unsur yang perlu diperhatikan dalam menilai kinerja transportasi wilayah.

Dalam evaluasi pelayanan transportasi, kepuasan pengguna dapat dijadikan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan penyediaan jasa. Pengalaman penumpang umumnya dipengaruhi oleh keandalan layanan, ketepatan jadwal, kenyamanan, keselamatan, kondisi fasilitas, tarif, serta cara petugas melayani pengguna. Djaelani dan Darmawan [1] memperlihatkan bahwa kesenjangan antara persepsi dan harapan penting dalam menilai layanan kapal feri, sementara Kristanto dan Hidayat [2] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan layak ditempatkan sebagai faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa penyeberangan.

Karakteristik wilayah Maluku Utara menjadi alasan penting untuk melakukan kajian khusus pada pelayanan penyeberangan. Studi Waipirit–Hunimua menunjukkan adanya kecenderungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna [3]. Sementara itu, penelitian pada transportasi laut Padang–Mentawai mengindikasikan bahwa pelayanan secara umum telah memuaskan, namun kebersihan dan fasilitas tetap menjadi ruang perbaikan [4]. Temuan pada Pelabuhan Yos Soedarso Tual turut menegaskan bahwa mutu pelayanan penumpang merupakan bagian penting dari penyelenggaraan transportasi laut [5].

Rute Sofifi–Tidore memiliki kondisi operasional dan karakteristik pengguna yang tidak selalu sama dengan lokasi penelitian terdahulu. Kondisi tersebut membutuhkan bukti empiris mengenai bagaimana penumpang menilai layanan yang diterima dan seberapa jauh layanan tersebut menghasilkan kepuasan. Penelitian ini

memusatkan penilaian persepsi pada kenyamanan, keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan petugas, dan tarif. Sementara itu, kepuasan dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL, yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Persepsi dapat dipahami sebagai proses mental ketika seseorang menerima informasi, memberikan perhatian, kemudian memberikan makna terhadap pengalaman yang diperolehnya. Pada layanan transportasi, proses tersebut tercermin dalam penilaian penumpang terhadap atribut yang mereka rasakan selama perjalanan. Kepuasan terbentuk melalui evaluasi antara kinerja layanan yang diterima dan harapan sebelumnya. Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk menilai mutu layanan adalah SERVQUAL, yang mencakup tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [6].

Penggunaan dimensi SERVQUAL pada penelitian transportasi publik telah diterapkan pada berbagai konteks. Wijianto et al. [7], misalnya, menunjukkan bahwa responsiveness dan empathy termasuk aspek yang memperoleh penilaian tinggi pada layanan JakLingko. Pada KMP Tongkol, perhatian terhadap fasilitas, kebersihan, dan sikap petugas juga menjadi bagian penting dalam penilaian pengguna [8]. Penelitian mengenai penumpang feri di Batam menambahkan bahwa keselamatan dan kenyamanan merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari evaluasi kepuasan [9].

Pada studi ini, persepsi didefinisikan sebagai hasil penilaian penumpang terhadap atribut pelayanan yang dialami selama menggunakan kapal feri. Kepuasan merupakan evaluasi pengguna setelah menerima pelayanan tersebut. Keterkaitan kedua variabel dianalisis menggunakan korelasi Pearson dan regresi linear sederhana. Pemilihan regresi sederhana didasarkan pada struktur model penelitian yang menggunakan skor total persepsi sebagai prediktor tunggal dan skor total kepuasan sebagai variabel respons.

Penelitian ini mempunyai tiga tujuan utama, yaitu menggambarkan penilaian pengguna terhadap pelayanan kapal feri Sofifi–Tidore, menentukan tingkat kepuasan penumpang, serta menganalisis hubungan dan pengaruh persepsi terhadap kepuasan. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi operator dan pihak terkait dalam menentukan prioritas peningkatan pelayanan.

2. METHOD

Rancangan penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan deskriptif dan analitis. Pengambilan data dilakukan pada pengguna kapal feri yang melakukan perjalanan pada koridor Sofifi–Tidore, baik pada area keberangkatan maupun kedatangan. Responden merupakan penumpang yang menggunakan layanan pada saat periode survei tahun 2025.

Populasi mencakup seluruh penumpang kapal feri pada rute Sofifi–Tidore. Sebanyak 50 orang dijadikan sampel dengan teknik accidental sampling, yaitu responden dipilih dari pengguna yang dijumpai selama kegiatan survei dan bersedia memberikan jawaban. Kuesioner memuat data karakteristik responden dan 15 butir penilaian pelayanan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert lima tingkat, dari skor 1 sebagai penilaian terendah sampai skor 5 sebagai penilaian tertinggi.

Pengolahan data dimulai dengan merangkum karakteristik responden dalam bentuk frekuensi dan persentase. Selanjutnya, nilai rata-rata setiap indikator digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban. Interpretasi skor mengikuti interval 1,00–1,80 sangat rendah, 1,81–2,60 rendah, 2,61–3,40 cukup, 3,41–4,20 tinggi, dan 4,21–5,00 sangat tinggi. Kualitas instrumen diperiksa melalui korelasi Pearson antara skor butir dan skor total, dengan r tabel 0,279 pada $n=50$ dan $\alpha=0,05$. Konsistensi internal diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Setelah instrumen memenuhi syarat, analisis hubungan dilakukan dengan korelasi Pearson dan regresi linear sederhana.

Hubungan fungsional antarvariabel dinyatakan dalam persamaan $Y = a + bX$. Dalam persamaan tersebut Y menunjukkan kepuasan, X menunjukkan persepsi, a merupakan nilai konstanta, sedangkan b merupakan koefisien perubahan kepuasan akibat perubahan persepsi. Pengolahan statistik menggunakan hasil perhitungan SPSS yang berasal dari data penelitian.

3. RESULTS AND DISCUSSION

3.1. Respondent Characteristics

Tabel 1 memperlihatkan profil 50 responden yang berpartisipasi dalam survei. Kelompok usia 20–30 tahun merupakan bagian terbesar dengan proporsi 54%. Responden perempuan mencapai 70%, sedangkan pekerjaan yang paling dominan adalah ibu rumah tangga sebesar 64%. Dari sisi intensitas penggunaan, 78% responden menyatakan menggunakan kapal secara jarang. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar sampel bukan pengguna dengan frekuensi perjalanan tinggi.

Tabel 1. Karakteristik responden (n=50)

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	20–30 tahun	27	54
	31–40 tahun	7	14
	41–65 tahun	16	32
Jenis kelamin	Laki-laki	15	30
	Perempuan	35	70
Pekerjaan	IRT	32	64
	Driver	6	12
	Tani	7	14
	Guru	4	8
	Wiraswasta	1	2
	Bulanan	11	22
Frekuensi	Jarang	39	78

3.2. User Perception

Penilaian penumpang memperlihatkan bahwa keselamatan serta pelayanan petugas menjadi dua aspek yang paling baik, dengan skor masing-masing 3,51. Kenyamanan memperoleh nilai 3,40, sementara ketepatan waktu dan harga tiket masing-masing hanya mencapai 3,14 dan 3,04. Pola tersebut mengindikasikan bahwa konsistensi jadwal dan persepsi mengenai nilai manfaat tarif merupakan dua aspek yang layak ditempatkan sebagai prioritas evaluasi.

Tabel 2. Skor persepsi pengguna

Indikator	Rata-rata	Kategori
Kenyamanan	3,40	Cukup
Keselamatan	3,51	Tinggi
Ketepatan waktu	3,14	Cukup
Pelayanan petugas	3,51	Tinggi
Harga tiket	3,04	Cukup

Hasil ini mendukung temuan sejumlah penelitian transportasi laut yang menempatkan keselamatan, mutu pelayanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu sebagai atribut penting dalam pengalaman penumpang [4], [9], [10]. Ketidaktepatan jadwal dapat menurunkan penilaian terhadap keandalan sekaligus menambah ketidakpastian waktu perjalanan. Di sisi lain, skor tarif yang paling rendah menunjukkan perlunya evaluasi terhadap keterjangkauan harga dan keseimbangan antara biaya yang dibayar dengan mutu pelayanan yang diterima.

3.3. User Satisfaction Level

Pengukuran kepuasan menggunakan lima dimensi SERVQUAL menghasilkan skor 3,16 untuk tangible, 3,14 untuk reliability, 3,47 untuk responsiveness, 3,51 untuk assurance, dan 3,70 untuk empathy. Tiga dimensi terakhir menunjukkan penilaian yang lebih tinggi, sedangkan tangible dan reliability masih berada pada tingkat cukup. Jika seluruh dimensi dirata-ratakan, diperoleh skor 3,39 yang menempatkan kepuasan pengguna pada kategori cukup puas.

Tabel 3. Tingkat kepuasan pengguna

Dimensi	Rata-rata	Interpretasi
Tangible	3,16	Cukup puas
Reliability	3,14	Cukup puas
Responsiveness	3,47	Puas
Assurance	3,51	Puas
Empathy	3,70	Puas
Rata-rata keseluruhan	3,39	Cukup puas

Dimensi empathy memperoleh skor paling tinggi, yaitu 3,70, yang menunjukkan bahwa pengguna relatif memberikan penilaian positif terhadap perhatian dan sikap petugas. Sebaliknya, reliability menjadi dimensi dengan skor terendah, yaitu 3,14. Kondisi ini memperkuat hasil pada variabel persepsi bahwa kepastian jadwal dan konsistensi layanan masih perlu diperbaiki. Temuan tersebut searah dengan hasil penelitian penyeberangan Waipirit–Hunimua serta beberapa studi layanan feri yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai unsur penting dalam pembentukan kepuasan [3], [8].

3.4. Validity and Reliability Tests

Pemeriksaan validitas menunjukkan bahwa 15 butir pernyataan mempunyai koefisien korelasi item-total pada rentang 0,505 sampai 0,724. Seluruh nilai tersebut melampaui r tabel 0,279 sehingga setiap butir memenuhi kriteria validitas. Pengujian konsistensi internal menghasilkan Cronbach's Alpha 0,889 untuk 15 item. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen mempunyai tingkat konsistensi yang baik dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4. Ringkasan uji instrumen

Parameter	Hasil	Kriteria	Keputusan
Jumlah item	15	-	-
r hitung minimum	0,505	> 0,279	Valid
r hitung maksimum	0,724	> 0,279	Valid
Cronbach's Alpha	0,889	> 0,70	Reliabel

3.5. Relationship between Perception and Satisfaction

Perhitungan korelasi Pearson menghasilkan r sebesar 0,683 dengan $p < 0,001$. Koefisien tersebut memperlihatkan adanya hubungan positif yang kuat antara persepsi terhadap layanan dan kepuasan penumpang. Dengan kata lain, pengguna yang memberikan penilaian lebih baik terhadap pelayanan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Tabel 5. Korelasi persepsi dan kepuasan

Variabel	r Pearson	Sig.	Interpretasi
Persepsi – Kepuasan	0,683	<0,001	Positif dan kuat

3.6. Simple Linear Regression

Model regresi yang digunakan merupakan regresi linear sederhana karena hanya terdapat satu prediktor, yaitu skor total persepsi. Hasil pengujian memperoleh $R=0,683$ dan $R^2=0,466$. Artinya, model dapat menjelaskan 46,6% perubahan variasi kepuasan berdasarkan persepsi pengguna, sedangkan 53,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model penelitian.

Tabel 6. Hasil regresi linear sederhana

Parameter	Nilai
R	0,683
R^2	0,466
Adjusted R^2	0,455
$F(1,48)$	41,94
Sig. F	<0,001
Konstanta (a)	2,031
Koefisien persepsi (b)	0,118
t	6,476
Sig. t	<0,001

Persamaan estimasi yang diperoleh adalah $Y = 2,031 + 0,118X$. Tanda positif pada koefisien X menunjukkan bahwa perubahan persepsi bergerak searah dengan perubahan kepuasan. Nilai t sebesar 6,476 dengan $p < 0,001$

memperlihatkan bahwa koefisien tersebut signifikan. Hasil ini memperkuat berbagai penelitian yang menemukan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa penyeberangan [2], [3], [9], [11].

3.7. Implications for Sofifi–Tidore Services

Secara praktis, hasil penelitian mengarah pada tiga agenda peningkatan. Aspek reliability perlu diperbaiki melalui jadwal yang lebih konsisten, penyampaian informasi keberangkatan yang jelas, dan pemberitahuan cepat apabila terjadi gangguan perjalanan. Aspek tangible dapat ditingkatkan dengan menjaga kebersihan, memperbaiki kondisi tempat duduk, serta melengkapi fasilitas pelabuhan dan kapal. Selain itu, tarif perlu ditinjau dengan mempertimbangkan kemampuan pengguna dan kualitas pelayanan yang diberikan. Arah perbaikan tersebut sejalan dengan studi di Padang–Mentawai dan Batam yang menekankan pentingnya fasilitas, kebersihan, keselamatan, dan interaksi pelayanan [4], [9].

Penilaian tinggi pada keselamatan dan pelayanan petugas merupakan capaian yang perlu dipertahankan. Assurance dan empathy berperan dalam membangun rasa percaya dan pengalaman positif penumpang. Akan tetapi, skor kepuasan total 3,39 menunjukkan bahwa kelebihan tersebut belum sepenuhnya menutup kelemahan pada reliability dan tangible. Karena itu, strategi peningkatan mutu sebaiknya mencakup aspek operasional, fasilitas, informasi, dan perilaku petugas secara bersamaan.

4. CONCLUSION

Survei terhadap 50 penumpang menunjukkan bahwa penilaian terhadap layanan kapal feri Sofifi–Tidore berada pada rentang cukup sampai tinggi. Keselamatan dan pelayanan petugas menjadi indikator persepsi terbaik dengan skor 3,51, sedangkan harga tiket memperoleh skor terendah, yaitu 3,04. Dari sisi kepuasan, nilai rata-rata 3,39 menunjukkan kategori cukup puas. Empathy merupakan dimensi dengan skor tertinggi sebesar 3,70, sementara reliability menjadi yang terendah dengan 3,14. Instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan mempunyai Cronbach's Alpha 0,889. Persepsi dan kepuasan memiliki korelasi positif kuat sebesar 0,683 dengan $p < 0,001$. Model regresi menghasilkan R^2 sebesar 0,466 dan koefisien persepsi 0,118. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan terutama pada ketepatan jadwal, keandalan informasi, fasilitas, kebersihan, dan keterjangkauan tarif menjadi rekomendasi utama. Penelitian lanjutan disarankan memperbesar sampel serta memisahkan pengaruh fasilitas, tarif, aksesibilitas, cuaca, dan waktu tempuh untuk memperoleh model kepuasan yang lebih lengkap.

ACKNOWLEDGEMENTS

The authors would like to thank all respondents and parties who supported the data collection and completion of this research.

REFERENCES

- [1] M. Djaelani and D. Darmawan, "Analisis persepsi kualitas layanan kapal feri penyeberangan Ujung-Kamal," *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, vol. 2, no. 1, pp. 22–25, 2021.
- [2] A. H. Kristanto and S. Hidayat, "The effect of service quality on service user satisfaction PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) at Kamal Port–Madura," *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, vol. 14, no. 1, pp. 17–28, 2023, doi: 10.30649/japk.v14i1.99.
- [3] Nizwar, C. Tousalwa, and A. T. Waelauruw, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa penyeberangan rute Waipirit–Hunimua," *Jurnal Administrasi Terapan*, vol. 3, no. 1, 2024, doi: 10.31959/jat.v3i1.2524.
- [4] F. Saransi and N. Erlinda, "Assessing service quality and passenger satisfaction: A quantitative study of sea transportation on the Padang Mentawai," *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, vol. 24, no. 6, pp. 347–355, 2024, doi: 10.9734/ajeba/2024/v24i61366.
- [5] W. Rumlus and E. P. A. Akhmad, "Analysis of the quality of sea transportation passenger services at the Port of Yos Soedarso Tual Maluku," *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, vol. 13, no. 1, 2022, doi: 10.30649/japk.v13i1.86.
- [6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [7] Wijianto, B. Istianto, and R. Rukman, "Analisis kepuasan publik terhadap angkutan umum model Jak Lingko sebagai pengintegrasian antar moda transportasi publik di DKI Jakarta," *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan*, vol. 9, no. 2, pp. 119–130, 2022, doi: 10.46447/ktj.v9i2.440.
- [8] N. Narti, B. A. Setiono, and H. Hardjono, "The effect of service quality on KMP Tongkol passenger satisfaction at Ujung-Kamal Port PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Surabaya Branch," *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, vol. 10, no. 2, pp. 151–158, 2020, doi: 10.30649/japk.v10i2.17.

- [9] K. S. Mulyadi, A. I. Rifai, and Y. A. Sari, "Evaluation of ferry passenger satisfaction in Batam City based on perceptions of safety, comfort, and service quality," *Journal of Civil Engineering and Planning*, vol. 7, no. 1, pp. 3717–3722, 2026, doi: 10.37253/jcep.v7i1.12038.
- [10] P. Widiyanto, E. Endri, R. F. J. Sakti, E. B. Setiawan, M. Manfaluthy, L. Suryaningsih, P. Ricardianto, K. Kamar, and N. Limakrisna, "The relationship between service quality, timeliness of arrival, departure flip ship logistics and people and customer satisfaction: A case in Indonesia," *Academy of Entrepreneurship Journal*, vol. 27, no. 6, pp. 1–12, 2021.
- [11] R. Taufiq, M. Nasrullah, D. Halim, M. L. Siraj, and A. M. Mardatillah, "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar Kabupaten Bulukumba," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 3, no. 3, 2024, doi: 10.26858/jab.v3i3.65752.
- [12] Y. Tarigan and P. M. Ulimaz, "The effect of service quality on customer satisfaction: A case study on passenger ferry route Batam-Tanjung Pinang," *Journal of Applied Business Administration*, vol. 4, no. 2, pp. 221–226, 2020, doi: 10.30871/jaba.v4i2.2103.
- [13] 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 Journal*, vol. 57, no. 9, pp. 353–362, 2020.
- [14] S. P. C. Purba and I. F. Pane, "Analisa faktor kenyamanan penumpang terhadap kondisi thermal pada terminal penumpang ferry internasional Batam Center Point sesuai pendekatan arsitektur bioklimatik," *Talenta Conference Series: Energy and Engineering*, vol. 5, no. 1, pp. 166–172, 2022.
- [15] S. P. C. Sakti, P. Widiyanto, and P. C. Susanto, "Service quality and customer satisfaction increasing loyalty of passengers Ro-Ro Ferry Bakauheni," *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business*, vol. 1, no. 1, pp. 79–92, 2021.
- [16] P. A. Saputra and Y. Sibagariang, "Analisis kualitas pelayanan penumpang moda transportasi angkutan laut di Pelabuhan Belawan Medan Provinsi Sumatera Utara," *JUITECH: Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Quality*, vol. 4, no. 2, pp. 30–40, 2020.
- [17] E. H. Sa'diah, M. Aini, D. Mardiah, and A. Apriliani, "Kualitas pelayanan transportasi publik," 2024.
- [18] Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran," Jakarta, 2008.