

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT BERDASARKAN METODE SERVQUAL PADA RUTE TERNATE–TALIABU

Andi Arifah Pasri^{1a*}, Taufik Yuda Saputra^{1b}, Abdul Gaus,^{1c}

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Khairun

^{1*}ifah.pasri1230@gmail.com

Abstrak: Transportasi laut merupakan moda transportasi utama yang mendukung konektivitas wilayah kepulauan, khususnya pada rute Ternate–Taliabu di Provinsi Maluku Utara. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam memenuhi harapan pengguna jasa dan meningkatkan kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi laut, menganalisis tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, serta menentukan dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode Service Quality (SERVQUAL). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden, yang terdiri atas 100 pengguna KM Al Sudais 21 dan 100 pengguna KM Sabuk Nusantara 76 pada rute Ternate–Taliabu. Analisis dilakukan terhadap 24 atribut pelayanan yang mencakup dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan sesuai Standar Pelayanan Minimum angkutan laut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan pada kedua kapal memiliki nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. KM Sabuk Nusantara 76 memperoleh rata-rata gap SERVQUAL sebesar -0,37, lebih kecil dibandingkan KM Al Sudais 21 sebesar -0,47, sehingga kualitas pelayanannya dinilai lebih baik. Atribut dengan kesenjangan terbesar pada kedua kapal adalah ketersediaan kursi roda, sedangkan atribut pelayanan informasi memiliki kesenjangan paling kecil. Dimensi pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan meliputi kesetaraan, kenyamanan, kehandalan, dan keamanan, terutama terkait penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas, ketepatan jadwal, kebersihan fasilitas, dan ketertiban penumpang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode SERVQUAL efektif digunakan sebagai dasar evaluasi dan penyusunan prioritas peningkatan kualitas pelayanan transportasi laut.

Kata kunci: SERVQUAL, kualitas pelayanan, transportasi laut, kepuasan pengguna, Ternate–Taliabu.

Abstract Sea transportation plays a vital role in supporting connectivity among archipelagic regions, particularly on the Ternate–Taliabu route in North Maluku Province, Indonesia. Service quality is an essential factor in meeting passengers' expectations and improving user satisfaction. This study aims to evaluate the quality of sea transportation services, analyze the service gap between passengers' perceptions and expectations, and identify priority service dimensions for improvement using the Service Quality (SERVQUAL) method. A descriptive quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 200 respondents, consisting of 100 passengers of KM Al Sudais 21 and 100 passengers of KM Sabuk Nusantara 76. The analysis covered 24 service attributes representing six service dimensions: safety, security, reliability, comfort, convenience, and equality, based on the Indonesian Minimum Service Standards for sea transportation. The findings reveal that all service attributes on both vessels have negative SERVQUAL gap scores, indicating that the services provided have not fully met passengers' expectations. KM Sabuk Nusantara 76 achieved a smaller average SERVQUAL gap (-0.37) than KM Al Sudais 21 (-0.47), indicating relatively better service quality. The largest service gap on both vessels was found in the availability of wheelchairs, while information-related services showed the smallest gap. The priority service dimensions requiring improvement include equality, comfort, reliability, and security, particularly regarding accessibility facilities for passengers with disabilities, schedule punctuality, cleanliness of onboard facilities, and passenger orderliness. The results demonstrate that the SERVQUAL method is an effective tool for evaluating sea transportation service quality and establishing priorities for continuous service improvement.

Keywords: SERVQUAL, service quality, sea transportation, user satisfaction, Ternate–Taliabu.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi laut merupakan moda transportasi utama yang berperan dalam menghubungkan wilayah kepulauan di Indonesia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, keberadaan transportasi laut menjadi faktor penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, distribusi logistik, pemerataan pembangunan, serta pertumbuhan ekonomi daerah [1]. Pada wilayah kepulauan seperti Provinsi Maluku Utara, khususnya rute Ternate–Taliabu, masyarakat masih sangat bergantung pada transportasi laut karena keterbatasan moda transportasi alternatif.

Kualitas pelayanan transportasi laut menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan jasa angkutan laut. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan pengguna akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat terhadap operator transportasi [2]. Sebaliknya, pelayanan yang belum memenuhi harapan akan menimbulkan kesenjangan (*service gap*) yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna.

1.1.1. Fenomena

Meskipun pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan laut melalui Kementerian Perhubungan, masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan di lapangan, seperti ketidaktepatan jadwal keberangkatan, kapasitas penumpang yang kurang tertib, kebersihan fasilitas kapal, serta keterbatasan informasi pelayanan kepada penumpang [3]. Kondisi tersebut masih sering dijumpai pada pelayanan transportasi laut di wilayah kepulauan sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Selain itu, karakteristik pelayanan kapal perintis dan kapal komersial memiliki perbedaan baik dari sisi tujuan operasional maupun fasilitas yang disediakan. Perbedaan tersebut berpotensi menghasilkan tingkat kualitas pelayanan yang berbeda sehingga perlu dilakukan evaluasi secara objektif berdasarkan persepsi pengguna jasa.

1.1.2. Permasalahan dan Tujuan Penelitian

Sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pengguna transportasi laut masih menggabungkan beberapa metode pengukuran seperti Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan SERVQUAL. Padahal, metode SERVQUAL mampu memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap setiap atribut pelayanan [4]. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang berfokus pada metode SERVQUAL untuk mengetahui dimensi pelayanan yang masih memerlukan perbaikan pada layanan transportasi laut rute Ternate–Taliabu..

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis kualitas pelayanan transportasi laut pada KM Sabuk Nusantara 76 dan KM Al Sudais 21 menggunakan metode SERVQUAL, (2) mengidentifikasi tingkat kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna pada setiap atribut pelayanan. (3) Menentukan dimensi pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan transportasi laut.

1.2. Tinjauan Pustaka

1.2.1. Transportasi laut

Transportasi laut merupakan sistem angkutan yang memanfaatkan kapal sebagai sarana perpindahan orang maupun barang melalui perairan. Di negara kepulauan

seperti Indonesia, transportasi laut mempunyai fungsi strategis dalam meningkatkan konektivitas wilayah, memperlancar distribusi logistik, serta mendukung pembangunan ekonomi nasional [1]. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan transportasi laut sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa..

Pelayanan transportasi laut merupakan seluruh aktivitas penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pengguna selama proses perjalanan, mulai dari keberangkatan hingga tiba di tujuan. Pelayanan tersebut meliputi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) Kementerian Perhubungan [3]. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap operator kapal.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten [5]. Dalam sektor transportasi, kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna karena berkaitan langsung dengan pengalaman perjalanan yang dirasakan masyarakat.

1.2.2. Metode Service Quality (SERVQUAL)

Model Service Quality (SERVQUAL) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai metode untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbandingan antara persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan [5]. Semakin kecil kesenjangan antara persepsi dan harapan, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Laut Kementerian Perhubungan yang meliputi: (1) Keselamatan, berkaitan dengan ketersediaan fasilitas keselamatan dan perlengkapan keadaan darurat. (2) Keamanan, mencakup perlindungan penumpang dari gangguan keamanan selama perjalanan. (3) Kehandalan, berkaitan dengan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. (4) Kenyamanan, meliputi kondisi fasilitas kapal seperti ruang penumpang, kebersihan, pencahayaan, ventilasi, dan toilet. (5) Kemudahan, mencakup kemudahan memperoleh informasi pelayanan serta akses terhadap fasilitas kapal. (6) Kesetaraan, berkaitan dengan pelayanan yang ramah terhadap seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok prioritas lainnya [3]

Konsep utama SERVQUAL adalah bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh besarnya kesenjangan (service gap) antara persepsi dan harapan pengguna. Secara matematis, nilai gap dihitung menggunakan persamaan:

Gap = Persepsi – Harapan

Interpretasi nilai gap adalah:

- Gap > 0 : pelayanan melebihi harapan pengguna.
- Gap = 0 : pelayanan sesuai harapan pengguna.
- Gap < 0 : pelayanan belum memenuhi harapan pengguna.

Semakin kecil nilai gap negatif, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Metode SERVQUAL banyak digunakan pada sektor jasa, termasuk transportasi laut, karena mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang masih memerlukan peningkatan kualitas secara lebih rinci dibandingkan metode pengukuran kepuasan lainnya [5].

Landasan teori penelitian ini Penelitian ini menggunakan Teori Service Quality (Gap Theory) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan fungsi dari kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna [4].

Dalam konteks transportasi laut, teori SERVQUAL menjadi dasar untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan operator kapal telah memenuhi harapan penumpang. Evaluasi dilakukan terhadap atribut pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Kementerian Perhubungan, meliputi keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan [8]. Dengan demikian, hasil analisis gap SERVQUAL dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

1.2.3. Penelitian terdahulu

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa metode SERVQUAL efektif digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi. Putra et al. [6] menyatakan bahwa seluruh dimensi pelayanan transportasi laut masih memiliki nilai gap negatif sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek ketepatan waktu dan kenyamanan. Laluraa et al. [7] menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi laut. Sementara itu, Fauziawati et al. [8] pada layanan transportasi publik menunjukkan bahwa ketepatan jadwal dan kualitas fasilitas menjadi atribut dengan tingkat kesenjangan tertinggi berdasarkan analisis SERVQUAL. Temuan tersebut menunjukkan bahwa metode SERVQUAL mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang masih belum memenuhi harapan pengguna sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

II. METODOLOGI

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan transportasi laut berdasarkan persepsi dan harapan pengguna jasa melalui penyebaran kuesioner. Selanjutnya, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang masih memerlukan perbaikan..

2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada layanan transportasi laut yang melayani rute Ternate–Taliabu, Provinsi Maluku Utara. Objek penelitian meliputi dua kapal penumpang yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda, yaitu:

- KM Sabuk Nusantara 76, sebagai kapal perintis yang dioperasikan untuk mendukung konektivitas wilayah kepulauan.
- KM Al Sudais 21, sebagai kapal penumpang komersial yang melayani rute yang sama.

Pemilihan kedua kapal tersebut didasarkan pada kesamaan lintasan pelayaran sehingga memungkinkan dilakukan evaluasi dan perbandingan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa.

Penelitian ini dilaksanakan selama periode Bulan November 2025 hingga Juni 2026. Rentang waktu tersebut mencakup tahap persiapan penelitian, pengumpulan data primer dan sekunder, pengolahan serta analisis data, hingga penyusunan laporan hasil akhir penelitian, serta penyusunan artikel ilmiah.

Pengumpulan data dilakukan selama periode operasional kedua kapal pada saat pelayaran rute Ternate–Taliabu, dengan penyebaran kuesioner kepada penumpang yang telah menggunakan layanan transportasi laut tersebut.



2.3. Populasi dan Sampel

2.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan jasa transportasi laut pada rute Ternate–Taliabu yang menggunakan KM Sabuk Nusantara 76 dan KM Al Sudais 21. Dengan jumlah 46923 orang penumpang.

2.3.2. Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan kemudahan ditemui pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria sebagai pengguna jasa kapal. Dan penentuan sampel tersebut berdasarkan rumus Slovin. Dan dari hasil perhitungan itu didapatkan 99,79 dibulatkan menjadi 100 orang penumpang per kapal. Umlah responden sebanyak 200 orang, terdiri atas:

- 100 responden pengguna KM Sabuk Nusantara 76.
- 100 responden pengguna KM Al Sudais 21.

Jumlah sampel tersebut dinilai telah memenuhi kebutuhan analisis untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan pada kedua kapal.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

2.4.1. Data Primer

Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi pelayanan di atas kapal, meliputi fasilitas keselamatan, keamanan, kenyamanan, kebersihan, ketepatan jadwal keberangkatan, serta kondisi operasional selama pelayaran. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan transportasi laut.

Kuesioner merupakan instrumen utama dalam penelitian ini. Penyusunan kuesioner mengacu pada Standar Pelayanan Minimum Angkutan Laut yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan dan terdiri atas 24 atribut pelayanan yang mewakili enam dimensi pelayanan, yaitu: Keselamatan (*Safety*), Keamanan (*Security*), Keandalan (*Reliability*), Kenyamanan (*Comfort*), Kemudahan (*Convenience*), Kesetaraan (*Equality*).

Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap dua aspek, yaitu: Tingkat kepentingan (Importance/Harapan), Tingkat kinerja (Performance/Persepsi).

Penilaian menggunakan Skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju/sangat tidak penting) hingga skor 5 (sangat setuju/sangat penting).

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti data operasional kapal, jadwal pelayaran, regulasi pelayanan transportasi laut, laporan instansi terkait, serta literatur ilmiah yang mendukung pembahasan penelitian.

2.4.2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, antara lain: Data operasional kapal

dan jumlah penumpang tahun 2025 dan Publikasi ilmiah seperti jurnal, buku, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi laut.

2.5. Teknik Analisis data

Analisis data dilakukan secara bertahap untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan transportasi laut berdasarkan metode Service Quality (SERVQUAL)

2.5.1. Analisis Deskripsi

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan transportasi laut. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan persentase untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden.

2.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui validitas setiap item pernyataan. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Alpha lebih besar dari 0,60.

2.5.3. Analisis Service Quality (SERVQUAL)

Analisis SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbandingan antara nilai persepsi (Perception/P) dan nilai harapan (Expectation/E) pengguna jasa terhadap setiap atribut pelayanan. Nilai kesenjangan (service gap) dihitung menggunakan persamaan:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)}$$

Interpretasi nilai gap adalah sebagai berikut:

- **Gap > 0** : pelayanan melebihi harapan pengguna.
- **Gap = 0** : pelayanan sesuai harapan pengguna.
- **Gap < 0** : pelayanan belum memenuhi harapan pengguna.

Semakin kecil nilai gap, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

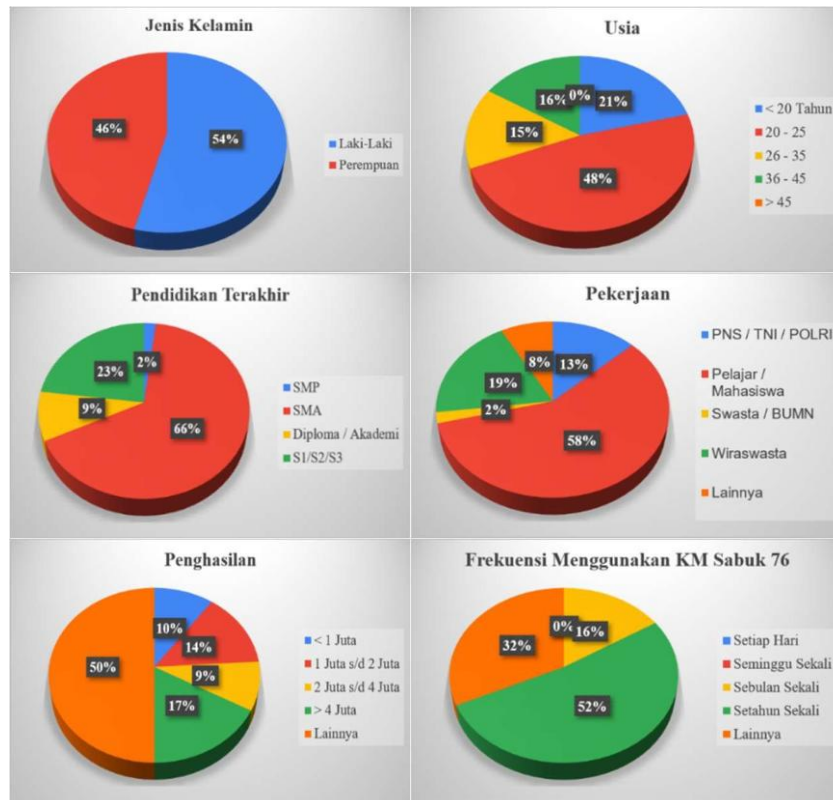
Penelitian ini melibatkan 200 responden, yang terdiri atas 100 pengguna KM Al Sudais 21 dan 100 pengguna KM Sabuk Nusantara 76. Analisis karakteristik responden dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna jasa transportasi laut pada rute Ternate–Taliabu berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan, dan frekuensi penggunaan kapal. Karakteristik tersebut penting karena dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta tingkat kepuasan terhadap layanan transportasi laut. Dari pengolahan data yang diperoleh maka dapat dilihat pada tabel I berikut.

Tabel I. Distribusi karakteristik berdasarkan demografi responden

Karakteristik	KM Al Sudais 21	KM Sabuk Nusantara 76
Jumlah Responden	100	100
Laki-laki	31%	54%
Perempuan	69%	46%
Usia dominan	20–25 tahun (53%)	20–25 tahun (48%)
Pendidikan dominan	SMA (77%)	SMA (66%)
Pekerjaan dominan	Pelajar/Mahasiswa (58%)	Didominasi pelajar/mahasiswa dan pekerja

Karakteristik	KM Al Sudais 21	KM Sabuk Nusantara 76
Frekuensi penggunaan	1 kali/tahun (63%)	Mayoritas 1 kali/tahun

Sumber: Hasil analisis data primer, 2026



Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pengguna KM Al Sudais 21 didominasi oleh perempuan (69%), sedangkan pengguna KM Sabuk Nusantara 76 didominasi oleh laki-laki (54%). Perbedaan komposisi ini menunjukkan bahwa karakteristik pengguna kedua kapal tidak sepenuhnya sama meskipun melayani rute pelayaran yang identik.

Ditinjau dari kelompok usia, mayoritas responden pada kedua kapal berada pada rentang 20–25 tahun, yaitu 53% pada KM Al Sudais 21 dan 48% pada KM Sabuk Nusantara 76. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna transportasi laut pada rute Ternate–Taliabu didominasi oleh kelompok usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas sosial.

Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebesar 77% pada KM Al Sudais 21 dan 66% pada KM Sabuk Nusantara 76. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa layanan transportasi laut digunakan oleh masyarakat dari berbagai tingkat pendidikan sehingga hasil penilaian yang diperoleh mampu merepresentasikan persepsi pengguna secara luas.

Secara umum, karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi laut pada rute Ternate–Taliabu didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah. Kondisi tersebut memberikan dasar yang representatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi laut menggunakan pendekatan SERVQUAL.

3.2. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan

konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap r-tabel pada taraf signifikansi 5% ($df = 98$), sehingga diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,1966. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,60$.

3.1.1 Uji validasi dan Reliabilitas KM Al Sudais 21

Hasil uji validitas pada data tingkat kinerja menunjukkan bahwa seluruh 24 atribut pelayanan memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,1966), dengan rentang nilai korelasi 0,4318–0,7970. Demikian pula pada data tingkat kepentingan, seluruh item pernyataan juga memenuhi kriteria validitas sehingga seluruh atribut dinyatakan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian pada data tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan mampu menghasilkan data yang stabil dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan KM Al Sudais 21.

3.1.2 Uji validasi dan Reliabilitas KM Sabuk Nusantara 76

Pada KM Sabuk Nusantara 76, hasil uji validitas juga menunjukkan bahwa seluruh 24 atribut pelayanan memenuhi kriteria validitas. Nilai r-hitung berada pada rentang 0,3639–0,8429, yang seluruhnya lebih besar dibandingkan nilai r-tabel sebesar 0,1966. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan variabel kualitas pelayanan yang diukur.

Hasil uji reliabilitas pada data tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha juga berada di atas batas minimum yang dipersyaratkan ($\alpha > 0,60$). Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga layak digunakan dalam analisis SERVQUAL.

Tabel II. Ringkasan Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas

Aspek Pengujian	KM Al Sudais 21	KM Sabuk Nusantara 76
Jumlah item	24	24
Nilai r-tabel	0,1966	0,1966
Rentang r-hitung	0,4318–0,7970	0,3639–0,8429
Status validitas	Seluruh item valid	Seluruh item valid
Cronbach's Alpha	$> 0,60$	$> 0,60$
Status reliabilitas	Reliabel	Reliabel

Sumber: Hasil analisis data primer, 2026

3.2. Hasil Perhitungan Metode SERVQUAL

Dalam metode SERVQUAL atau *Service Quality*, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari selisih antara nilai persepsi (kinerja) dan nilai harapan (kepentingan).

3.2.1 Hasil SERVQUAL Pada KM Al Sudais 21

Tabel II. Hasil Perhitungan Metode Service Quality (SERQUAL) KM. Al Sudais 21

No	Dimensi	Atribut Pelayanan	Kinerja (P)	Harapan (E)	Gap (P-E)
1	Keselamatan	Ketersediaan alat pemadam kebakaran	4.09	4.61	-0.52
2	Keselamatan	Kejelasan jalur evakuasi	4.16	4.49	-0.33
3	Keselamatan	Ketersediaan jaket keselamatan dan sekoci	4.20	4.56	-0.36
4	Keselamatan	Kejelasan informasi prosedur keselamatan	4.07	4.47	-0.40
5	Keamanan	CCTV selalu tersedia dan berfungsi	3.75	4.40	-0.65
6	Keamanan	Petugas keamanan selalu tersedia	3.83	4.27	-0.44
7	Keamanan	Penumpang merasa aman selama perjalanan	4.10	4.47	-0.37
8	Keandalan	Ketertiban penumpang	3.88	4.46	-0.58
9	Keandalan	Ketepatan jadwal keberangkatan	4.04	4.50	-0.46
10	Keandalan	Ketepatan jadwal kedatangan	4.12	4.37	-0.25
11	Keandalan	Kejelasan informasi jadwal	4.28	4.47	-0.19
12	Keandalan	Konsistensi pelayanan	4.06	4.32	-0.26
13	Kenyamanan	Kesesuaian kapasitas penumpang	3.83	4.47	-0.64
14	Kenyamanan	Kebersihan kapal	3.70	4.48	-0.78
15	Kenyamanan	Kebersihan dan fungsi toilet	3.88	4.54	-0.66
16	Kenyamanan	Kenyamanan suhu ruangan	3.67	4.45	-0.78
17	Kemudahan	Kejelasan informasi tempat duduk/tidur	4.02	4.34	-0.32
18	Kemudahan	Kejelasan informasi pelabuhan tujuan	4.26	4.46	-0.20
19	Kemudahan	Kecepatan informasi gangguan perjalanan	4.10	4.36	-0.26
20	Kemudahan	Kemudahan menemukan fasilitas	4.11	4.39	-0.28
21	Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang difabel	3.58	4.30	-0.72
22	Kesetaraan	Ketersediaan kursi roda	2.89	4.05	-1.16
23	Kesetaraan	Kemudahan akses fasilitas	3.95	4.38	-0.43
24	Kesetaraan	Pelayanan tanpa diskriminasi	4.13	4.45	-0.32
Rata-rata			3.95	4.42	-0.47

Sumber: Hasil analisis data primer, 2026

Berdasarkan Tabel II diperoleh rata-rata nilai persepsi sebesar 3,95, sedangkan rata-rata harapan pengguna mencapai 4,42, sehingga menghasilkan gap rata-rata sebesar -0,47. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KM Al Sudais 21 secara umum belum mampu memenuhi harapan pengguna jasa.

Atribut dengan gap terbesar adalah ketersediaan kursi roda (-1,16), diikuti kebersihan kapal (-0,78), kenyamanan suhu ruangan (-0,78), fasilitas bagi penumpang difabel (-0,72), dan kebersihan serta fungsi toilet (-0,66). Sebaliknya, atribut dengan gap terkecil adalah kejelasan informasi jadwal (-0,19), yang menunjukkan bahwa layanan informasi jadwal sudah relatif

mendekati harapan pengguna.

3.2.2 Hasil SERQUAL Pada KM Sabuk Nusantara 76

Tabel III. Hasil Perhitungan Metode Service Quality (SERQUAL) KM Sbuk Nusantara 76

No	Dimensi	Atribut Pelayanan	Kinerja (P)	Harapan (E)	Gap (P-E)
1	Keselamatan	Ketersediaan alat pemadam kebakaran	4.35	4.65	-0.30
2	Keselamatan	Kejelasan jalur evakuasi	4.38	4.55	-0.17
3	Keselamatan	Ketersediaan jaket keselamatan dan sekoci	4.43	4.60	-0.17
4	Keselamatan	Kejelasan informasi prosedur keselamatan	4.37	4.53	-0.16
5	Keamanan	CCTV selalu tersedia dan berfungsi	3.97	4.46	-0.49
6	Keamanan	Petugas keamanan selalu tersedia	4.00	4.35	-0.35
7	Keamanan	Penumpang merasa aman selama perjalanan	4.25	4.55	-0.30
8	Keandalan	Ketertiban penumpang	3.96	4.49	-0.53
9	Keandalan	Ketepatan jadwal keberangkatan	3.99	4.55	-0.56
10	Keandalan	Ketepatan jadwal kedatangan	3.91	4.43	-0.52
11	Keandalan	Kejelasan informasi jadwal	4.22	4.45	-0.23
12	Keandalan	Konsistensi pelayanan	4.10	4.39	-0.29
13	Kenyamanan	Kesesuaian kapasitas penumpang	3.97	4.52	-0.55
14	Kenyamanan	Kebersihan kapal	4.16	4.63	-0.47
15	Kenyamanan	Kebersihan dan fungsi toilet	4.05	4.55	-0.50
16	Kenyamanan	Kenyamanan suhu ruangan	4.29	4.56	-0.27
17	Kemudahan	Kejelasan informasi tempat duduk/tidur	4.39	4.49	-0.10
18	Kemudahan	Kejelasan informasi pelabuhan tujuan	4.28	4.41	-0.13
19	Kemudahan	Kecepatan informasi gangguan perjalanan	3.96	4.40	-0.44

No	Dimensi	Atribut Pelayanan	Kinerja (P)	Harapan (E)	Gap (P-E)
20	Kemudahan	Kemudahan menemukan fasilitas	4.21	4.37	-0.16
21	Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang difabel	3.67	4.12	-0.45
22	Kesetaraan	Ketersediaan kursi roda	3.13	4.24	-1.11
23	Kesetaraan	Kemudahan akses fasilitas	4.00	4.43	-0.43
24	Kesetaraan	Pelayanan tanpa diskriminasi	4.19	4.44	-0.25
Rata-rata			4.12	4.49	-0.37

Sumber: Hasil analisis data primer, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa KM Sabuk Nusantara 76 memperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 4,12, sedangkan rata-rata harapan pengguna sebesar 4,49, sehingga menghasilkan gap rata-rata -0,37. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan masih berada di bawah harapan pengguna, namun kesenjangan yang terjadi lebih kecil dibandingkan KM Al Sudais 21, sehingga kualitas pelayanan KM Sabuk Nusantara 76 dinilai lebih baik.

Atribut dengan gap terbesar adalah ketersediaan kursi roda (-1,11), diikuti ketepatan jadwal keberangkatan (-0,56), kesesuaian kapasitas penumpang (-0,55), dan ketertiban penumpang (-0,53). Sementara itu, atribut dengan gap terkecil adalah kejelasan informasi tempat duduk/tidur (-0,10), yang menunjukkan bahwa aspek tersebut telah mendekati harapan pengguna.

3.2.3 Perbandingan Hasil SERVQUAL Kedua Kapal

Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dilakukan untuk mengukur kesenjangan (*service gap*) antara persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima (*performance*) dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diinginkan (*expectation*). Nilai kesenjangan diperoleh dari selisih antara nilai persepsi dan harapan ($Gap = P - E$). Semakin kecil nilai *gap* atau semakin mendekati nol, maka kualitas pelayanan dinilai semakin baik karena mampu memenuhi harapan pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan pada KM Sabuk Nusantara 76 maupun KM Al Sudais 21 memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kedua operator kapal masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Meskipun demikian, besarnya kesenjangan pelayanan pada kedua kapal menunjukkan perbedaan yang cukup nyata. KM Sabuk Nusantara 76 memperoleh rata-rata nilai *gap* sebesar -0,37, sedangkan KM Al Sudais 21 memperoleh rata-rata nilai *gap* sebesar -0,47. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KM Sabuk Nusantara 76 relatif lebih baik karena memiliki tingkat kesenjangan yang lebih kecil dibandingkan KM Al Sudais 21.

Kedua kapal memiliki permasalahan yang sama pada fasilitas bagi penyandang disabilitas, khususnya ketersediaan kursi roda, yang menjadi atribut dengan kesenjangan terbesar. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan fasilitas aksesibilitas sebagai bagian dari pemenuhan Standar Pelayanan Minimum angkutan laut. Selain itu, aspek ketepatan jadwal, kapasitas penumpang, kebersihan fasilitas, dan ketertiban penumpang juga masih memerlukan perhatian karena memiliki nilai *gap* yang relatif besar pada kedua kapal. Sebaliknya, atribut yang berkaitan dengan penyampaian informasi menunjukkan *gap* yang relatif kecil sehingga dapat dipertahankan kualitas pelayanannya.

Tabel IV Perbandingan Hasil SERVQUAL kedua kapal

Indikator	KM Sabuk Nusantara 76	KM Al Sudais 21
Jumlah atribut pelayanan	24	24
Rata-rata Kinerja (P)	4,09	3,97
Rata-rata Harapan (E)	4,46	4,44
Rata-rata Gap (P-E)	-0,37	-0,47
GAP Terbesar	Kursi roda (-1.11)	Kursi roda (-1.16)
GAP Terkecil	Informasi tempat duduk (-0.10)	Informasi jadwal (-0.19)
Interpretasi	Pelayanan relatif lebih baik	Masih memerlukan peningkatan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan transportasi laut pada rute Ternate–Taliabu menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) terhadap pengguna KM Al Sudais 21 dan KM Sabuk Nusantara 76, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan transportasi laut pada kedua kapal secara umum masih belum memenuhi harapan pengguna jasa, yang ditunjukkan oleh seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif ($\text{Gap} < 0$). Meskipun demikian, kualitas pelayanan KM Sabuk Nusantara 76 lebih baik dibandingkan KM Al Sudais 21, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata gap SERVQUAL sebesar -0,37, lebih kecil daripada KM Al Sudais 21 sebesar -0,47. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan KM Sabuk Nusantara 76 lebih mendekati harapan pengguna.

4.2 Tingkat kesenjangan

Tingkat kesenjangan (service gap) antara persepsi dan harapan pengguna menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan masih memerlukan perbaikan. Pada KM Al Sudais 21, kesenjangan terbesar terdapat pada atribut ketersediaan kursi roda (gap -1,16), sedangkan pada KM Sabuk Nusantara 76 atribut yang sama memiliki gap sebesar -1,11. Sebaliknya, atribut dengan kesenjangan terkecil adalah kejelasan informasi jadwal pada KM Al Sudais 21 (gap -0,19) dan kejelasan informasi tempat duduk atau tempat tidur pada KM Sabuk Nusantara 76 (gap -0,10), yang menunjukkan bahwa pelayanan informasi telah relatif mendekati harapan pengguna.

4.3 Menentukan dimensi pelayanan Prioritas

Dimensi pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL meliputi kesetaraan, terutama penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas seperti kursi roda, kenyamanan yang mencakup kebersihan kapal, kebersihan dan fungsi toilet, serta kenyamanan suhu ruangan, kehandalan terutama ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta keamanan dan ketertiban penumpang. Sementara itu, dimensi keselamatan dan kemudahan, khususnya terkait penyampaian informasi keselamatan, informasi jadwal, serta informasi tempat duduk dan pelabuhan tujuan, menunjukkan kesenjangan yang relatif kecil sehingga kualitas pelayanannya perlu dipertahankan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode SERVQUAL mampu mengidentifikasi secara rinci kesenjangan pelayanan pada setiap dimensi sehingga dapat menjadi dasar bagi operator kapal dan pemangku kepentingan dalam menetapkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi laut secara berkelanjutan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Laut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada kepada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Khairun, atas dukungan akademik yang diberikan.

Penghargaan yang tulus disampaikan kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate, pihak pengelola KM Sabuk Nusantara 76 dan KM Al Sudais 21, serta seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga data penelitian dapat diperoleh dengan baik.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang transportasi laut, serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan operator kapal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi laut.

REFERENS

- [1] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Statistik Perhubungan Laut Indonesia*.
- [2] Susanto, A., et al. (2021). *Konektivitas Pelayaran Perintis sebagai Bagian Sistem Distribusi Logistik dalam Mendukung Tol Laut*.
- [3] Putra, R., et al. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Laut pada Wilayah Kepulauan*.
- [4] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
- [5] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- [6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- [7] Fauziawati, N., et al. (2022). *Passenger Satisfaction Analysis of Quality and Schedule of Commuter Line Service*.