

Pengaruh E-Ticketing, Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Pelabuhan Domestik Sekupang

Mohammad Bagoes Arifanto¹, Himawan Muchtoha²

^{1,2} Politeknik Negeri Batam, Indonesia

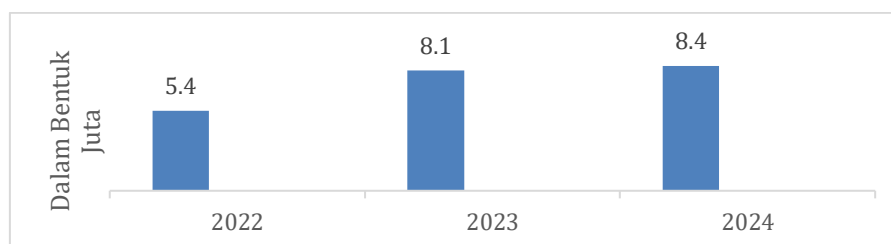
Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki efek ET, F, dan SQ terhadap CS di Pelabuhan Domestik Sekupang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pendataan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner online menggunakan Google Formulir kepada 100 peserta yang terpilih menggunakan metode purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis MLR dengan bantuan software SPSS 26. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa ET memiliki efek positif dan signifikan pada CS. F memiliki efek positif dan signifikan pada CS. SQ memiliki efek positif dan signifikan pada CS. Ketiga variabel secara bersamaan memiliki efek yang signifikan pada CS.

Kata kunci: E-Ticketing, Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Pendahuluan

Di sektor transportasi laut, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting untuk mengevaluasi efektivitas dan kinerja pemberian layanan. Pelabuhan domestik sekarang melayani fungsi selain mendukung transportasi domestik, karena mereka juga merupakan bagian dari sistem logistik global (Nwafor, 2025). Perkembangan ini membutuhkan peningkatan kualitas layanan di pelabuhan domestik untuk memenuhi standar internasional. Kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Penggunaan teknologi digital seperti sistem e-ticketing, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan kualitas layanan dari manajemen pelabuhan berperan penting dalam membangun citra pelabuhan. Berikut data penumpang pelabuhan domestik Sekupang, yaitu:



Gambar 1. Data Penumpang Pelabuhan Domestik Sekupang

Sumber: Pelabuhan Batam (2025)

Meski penerapan sistem e-ticketing, Pelabuhan Domestik Sekupang di Kota Batam masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Ini termasuk jumlah penumpang yang tinggi selama jam sibuk, yang menyebabkan antrian panjang, fasilitas pendukung yang terbatas seperti ruang tunggu yang tidak memadai, dan masalah teknis dengan sistem digital, yang terkadang menghambat kelancaran transaksi (Irnawaty, 2022). Selain itu, sebagian orang masih belum terbiasa dengan layanan berbasis teknologi, membutuhkan bantuan

dalam pemesanan tiket. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah diterapkan, perbaikan kualitas layanan dan fasilitas tetap diperlukan.

Meskipun banyak penelitian telah meneliti ET, F, SQ, dan CS, penelitian sebelumnya telah memeriksanya secara terpisah. Penelitian oleh Tiara dkk (2025) menemukan bahwa ada variabel yang menghubungkan ET ke CS. Demikian pula, penelitian oleh Irnawaty (2022) juga menemukan bahwa F dan SQ saling terkait dengan CS. Variabel ET sendiri belum beroperasi secara optimal, dan beberapa pelanggan masih kurang memahami penggunaannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, para peneliti menggabungkan keempat variabel tersebut menjadi satu model: ET, F dan SQ pada CS di pelabuhan domestik Sekupang. Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi kesenjangan penelitian yang teridentifikasi.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada integrasi variabel ET, F, dan SQ ke dalam CS dalam industri transportasi maritim, area yang relatif kurang dipelajari. Mengingat bahwa ET adalah konsep baru dan publik mungkin belum sepenuhnya mengenalnya. Studi ini menawarkan perspektif baru tentang dampak perkembangan teknologi terhadap CS. Penelitian ini tidak hanya mengkaji penerapan ET tetapi juga untuk mengkaji bagaimana F dan SQ dapat meningkatkan CS. Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang kesiapan industri transportasi maritim dalam menghadapi transisi digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya mengkaji pengaruh ET, F dan SQ terhadap CS. Pemahaman hubungan antara variabel tersebut diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengelola pelabuhan. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada mengenai CS di industri transportasi maritim Indonesia. Penelitian ini tidak hanya akan menguntungkan pengelola pelabuhan tetapi juga pembuat kebijakan yang berusaha mendorong inovasi dalam layanan transportasi laut. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan perencanaan strategi peningkatan layanan yang berfokus pada pencapaian CS.

Tinjauan Teoritis

Pengaruh E-Ticketing (ET) terhadap Kepuasan Pelanggan (CS)

ET adalah sistem digital yang memudahkan pelanggan untuk memesan, membayar, dan memverifikasi tiket tanpa harus datang ke loket (Tiara et al., 2025). Aplikasi ET di Pelabuhan Domestik Sekupang diharapkan dapat mengurangi antrean, mempercepat proses check-in dan memberikan kemudahan akses informasi jadwal keberangkatan (Annisa et al., 2023). Menurut Rispawati dkk (2024) bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keandalan sistem ET berpengaruh positif terhadap CS. CS akan tercapai jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Marlenni et al., 2023). Implementasi ET yang berhasil ini sangat tergantung pada kualitas sistem dan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan Harapan pengguna (Nisa et al., 2024).

H1: Dugaan ET berpengaruh pada CS

Pengaruh Fasilitas (F) terhadap Kepuasan Pelanggan (CS)

F adalah dukungan fisik kenyamanan dan kelancaran pelanggan saat menggunakan layanan Port (Purwanto et al., 2025). F yang lengkap, bersih, dan terawat dengan baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan meningkatkan persepsi SQ (Basara et al., 2023). Menurut Syafri dkk (2023) bahwa kualitas F seperti ruang tunggu, toilet, area parkir dan papan informasi dapat meningkatkan CS di kalangan pengguna jasa. Oleh karena

itu, F yang memadai akan meningkatkan rasa kepuasan dan keamanan bagi pelanggan (Istiqomah et al., 2023).

H2: Diduga F berpengaruh pada CS

Pengaruh Kualitas Layanan (SQ) terhadap Kepuasan Pelanggan (CS)

SQ adalah kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui layanan yang cepat, tepat, dan profesional (Nithya et al., 2020). Menurut (Ermida et al., 2021) Mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, penpastian, dan perhatian. Menurut (Nugraha et al., 2024) bahwa dimensi keandalan dan responsivitas memiliki pengaruh paling dominan pada CS di sektor transportasi umum. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten, cepat, dan ramah mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan (Wati et al., 2025). Dengan demikian, dapat dihipotesiskan bahwa SQ memiliki efek positif dan signifikan pada CS (Rijal et al., 2023).

H3: Dugaan SQ berpengaruh pada CS

Pengaruh E-Ticketing (ET), Fasilitas (F) dan Kualitas Layanan (SQ) terhadap Kepuasan Pelanggan (CS)

Sistem ET yang mudah digunakan, cepat dan aman dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan dalam melakukan transaksi (Annisa et al., 2023). F yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, dan kemudahan akses juga mendukung pengalaman positif selama proses pelayanan (Tiara et al., 2025). Sementara itu, SQ yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan aspek penting yang membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan secara keseluruhan (Irnawaty, 2022). Menurut (Nithya & Kiruthika, 2020) Ketika ketiga aspek ini berjalan optimal pada saat yang bersamaan, pelanggan akan merasa puas karena ekspektasinya terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, dapat dihipotesiskan bahwa ET, F, dan SQ secara bersamaan memiliki efek positif dan signifikan pada CS (Rizki et al., 2021).

H4: Dugaan ET, F, dan SQ berpengaruh pada CS

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kuantitatif, yaitu pendekatan ilmiah yang menggunakan data numerik dan analisis statistik untuk memahami fenomena dan hubungan antar variabel secara objektif. Penduduk yang dipilih untuk penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kota Batam yang telah menggunakan layanan ET, F, dan pengalaman dari Pelabuhan Sekupang. Ukuran sampel untuk penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow, mengingat jumlah responden saat ini belum diketahui secara pasti dan tidak terbatas, dengan menggunakan rumus:

$$n = (Z^2 \times P \times (1 - P)) / d^2$$

Dengan penjelasan bahwa n adalah jumlah sampel, Z adalah tingkat kepercayaan 95% (1,96), P adalah proporsi populasi dengan asumsi 0,5 (karena proporsinya tidak diketahui), dan d adalah margin kesalahan yang ditetapkan pada 0,1. Berdasarkan perhitungan, hasilnya adalah $n = (1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)) / (0,1^2) = 96,04$, sehingga sampel minimal yang dibutuhkan adalah 96 responden. Untuk meningkatkan akurasi dan mengantisipasi data yang

tidak valid, jumlah sampel ditingkatkan menjadi 100 responden. Pengumpulan data menggunakan Google Form dengan pertanyaan terkait variabel penelitian, yaitu ET, F, SQ dan CS. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner melalui media sosial pelabuhan Sekupang dan langsung bertemu dengan penumpang sebelum naik kapal untuk mengisi kuesioner penelitian yang diakses melalui Google Formulir.

Hasil dan Diskusi

Demografi Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel yang terdiri dari 100 responden. Kuesioner tersebut disalurkan oleh peneliti kepada 152 responden untuk mengantisipasi data yang tidak lengkap. Setelah seleksi dan pembersihan data, 100 memenuhi persyaratan analitik dipilih. Karakteristik yang dipilih meliputi, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, frekuensi penggunaan Pelabuhan Domestik Sekupang dan frekuensi penggunaan ET.

Tabel 1. Distribusi Gender

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Proporsi (%)
Laki-laki	59	59%
Wanita	41	41%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan tabel, jumlah responden laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan, sehingga komposisi responden didominasi oleh laki-laki. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh lebih banyak diisi oleh laki-laki, sedangkan proporsi responden perempuan relatif lebih rendah. Perbedaan ini menggambarkan ketidakseimbangan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. Distribusi Usia Peserta

Usia	Jumlah Responden	Proporsi (%)
< 18 Tahun	3	3%
19 – 25 Tahun	51	51%
26 – 41 Tahun	30	30%
42 – 57 Tahun	12	12%
> 57 Tahun	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Tabel 3. Frekuensi Penggunaan Pelabuhan Domestik Sekupang

Penggunaan Port	Jumlah Responden	Proporsi (%)
Tidak pernah	0	0%
Pernah	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan pengalaman responden, diketahui bahwa seluruh responden dalam penelitian ini telah menggunakan atau mengalami indikator yang ditanyakan, yaitu sebanyak 100 orang atau 100% dari total responden. Sementara itu, tidak ada responden yang menjawab tidak pernah dengan persentase 0%. Kondisi ini menggambarkan bahwa seluruh

responden memiliki pengalaman terkait objek yang diteliti sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap penelitian ini.

Tabel 4. Frekuensi Penggunaan ET

Penggunaan ET	Jumlah Responden	Proposi (%)
Tidak pernah	0	0%
Pernah	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan tabel yang menyajikan karakteristik responden, seluruh responden dalam penelitian ini mengaku pernah mengalami apa yang diteliti, sementara tidak ada responden yang menjawab bahwa mereka tidak pernah. Hal ini mencerminkan bahwa setiap responden memiliki pengalaman yang relevan dengan objek penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat dianggap valid dan layak untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Tes Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui tentang pertanyaan dalam kuesioner apakah dapat mengukur variabel yang dimaksud. Tes ini diperlukan agar peneliti dapat memastikan bahwa pertanyaan yang dibuat relevan dengan tujuan penelitian, kemudian data yang diperoleh akan digunakan pada analisis selanjutnya. Menurut (Sugiyono, 2013) Variabel dianggap valid ketika nilai R-is dihitung lebih besar dari tabel R dan sebaliknya. Hasil tes disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5. Tes Validitas

Konstruksi	Barang	Hitungan R	Tabel R	Keterangan
ET (X1)	ET1	0,829	0,165	Berlaku
	ET2	0,867		Berlaku
	ET3	0,832		Berlaku
	ET4	0,861		Berlaku
	ET5	0,867		Berlaku
	ET6	0,857		Berlaku
	ET7	0,875		Berlaku
	ET8	0,839		Berlaku
F (X2)	F1	0,876	0,165	Berlaku
	F2	0,868		Berlaku
	F3	0,836		Berlaku
	F4	0,856		Berlaku
	F5	0,868		Berlaku
	F6	0,846		Berlaku
Kualitas Layanan (X3)	KL1	0,823	0,165	Berlaku
	KL2	0,828		Berlaku
	KL3	0,834		Berlaku
	KL4	0,870		Berlaku
	KL5	0,867		Berlaku
	KL6	0,855		Berlaku
	KL7	0,783		Berlaku

CS (Y1)	KL8	0,813	0,165	Berlaku
	KL9	0,845		Berlaku
	KL10	0,844		Berlaku
	KP1	0,814		Berlaku
	KP2	0,835		Berlaku
	KP3	0,858		Berlaku
	KP4	0,812		Berlaku
	FP5	0,790		Berlaku
	KP6	0,837		Berlaku

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan temuan penilaian validitas, pernyataan tentang ET, F, SQ dan CS dikatakan valid. Hal ini dinyatakan valid karena pertanyaan pada kuesioner dapat mengukur variabel secara akurat dan sesuai dengan konsep penelitian. Semua pernyataan dalam instrumen penelitian dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Uji Keandalan

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi variabel yang diperiksa dalam penelitian ini. Pengujian ini dilakukan agar peneliti mampu memastikan bahwa setiap butir soal mampu mengukur variabel penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013) pPengujian Mendeklarasikan dapat diandalkan ketika nilai Alpha Cronbach > 0,60. Hasil tes disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 6. Uji Keandalan

Konstruksi	Alfa Cronbach	Barang	Keterangan
ET	0,946	8	Dapat diandalkan
F	0,928	6	Dapat diandalkan
BAHASA BAWAH	0,957	10	Dapat diandalkan
CS	0,906	6	Dapat diandalkan

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Hasil uji keandalan menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji dapat dikatakan dapat diandalkan. Hal ini dikarenakan soal penelitian yang selalu konsisten, sehingga semua pernyataan akan stabil. Dengan demikian, variabel yang digunakan cocok untuk digunakan dalam pengujian mendatang.

Tes Normalitas

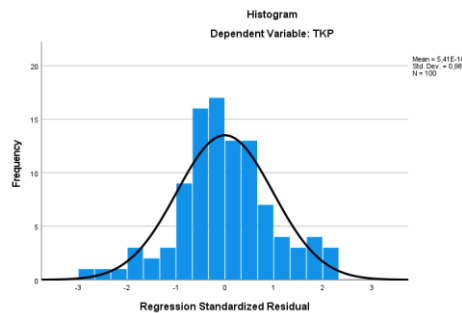
Uji normalitas perlu dilakukan untuk mengetahui bahwa model penelitian terdistribusi secara normal. Pengujian ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu uji One Sample Kolmogorov-Smirnov test (OSKS) sebagai uji statistik formal, uji histogram dan uji P-Plot sebagai uji visual. Uji OSKS dilakukan untuk menguji hipotesis apakah data sisa secara statistik didistribusikan secara normal. Selanjutnya, uji histogram dan P-Plot dilakukan untuk melihat secara visual pola distribusi data residual. Jika pola histogram membentuk kurva lonceng, titik-titik pada P-Plot mengikuti garis diagonal, dan data menyebar berada di sekitar garis kurva normal, maka data dapat dikatakan terdistribusi secara normal.

Tabel 7. Tes OSKS

Tes OSKS		
		Residu Tidak Standar
N		100
Parameter Normal ^{a,b}	Merah	,0000000
	Std. Penyimpangan	3,210143
Perbedaan Paling Ekstrim	Mutlak	,067
	Positif	,055
	Negatif	-,067
Statistik Tes		,067
Asimpa. Sig. (2 ekor)		,200

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

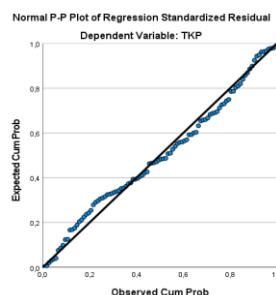
Berdasarkan hasil uji OSKS, diperoleh nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, sehingga data dinyatakan terdistribusi secara normal. Hasilnya menjelaskan bahwa uji normalitas telah terpenuhi sehingga data diperbolehkan untuk diuji. Selanjutnya, ia akan melakukan uji normalitas dengan melihat grafik histogram pada gambar berikut:



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Hasil grafik menunjukkan bahwa penyebaran data berpola mirip dengan kurva lonceng dan sebagian besar data berada di sekitar tengah distribusi. Pola ini berarti bahwa nilai sisa dalam model menyebar mengikuti distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian telah memenuhi normalitas yang dipersyaratkan sehingga dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Selanjutnya dilakukan pengujian P-Plot yang akan dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 3. Uji Normalitas P-Plot

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan grafik Normal P-P Plot, dapat dilihat bahwa titik data sisa tersebar sesuai dengan garis diagonal. Pola ini menjelaskan distribusi sisa dalam model regresi yang mendekati distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi, sehingga model ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tes Regresi Linier Berganda (MLR)

Untuk menguji pengaruh ET, F dan SQ secara bersamaan dan sebagian pada CS, analisis MLR dilakukan. Hasil pengujian MLR disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Tes MLR

Koefisien					
Model		Koefisien Tidak Standar		Koefisien Standar	t
		B	Std. Kesalahan	Versi beta	
1	(Konstan)	2,870	1,460		1,965
	ET	0,265	0,051	0,324	5, 218
	F	0,185	0,061	0,309	3,030
	BAHASA BAWAH	0, 238	0,040	0,332	5,962
a. Variabel Dependen: CS					

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

$$Y = a + b1.x1 + b2.x2 + b3.x3$$

$$Y = 2.870 + 0.265X1 + 0.185X2 + 0.238X3$$

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diperoleh persamaan yang menunjukkan bahwa ET, F, dan SQ memiliki pengaruh positif terhadap CS. ET memiliki pengaruh 0,265, F 0,185, dan SQ 0,238. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien beta, SQ memiliki pengaruh paling dominan, yaitu 0,332, diikuti oleh ET di 0,324 dan F di 0,309. Semua variabel terbukti memiliki pengaruh pada variabel dependen.

Tes T (Parsial)

Pengujian parsial perlu mengetahui tentang variabel independen parsial dengan variabel dependen. Tes ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi ET, F, dan kualitas layanan pada CS. Untuk menentukan nilai tabel-t, rumus untuk mencari nilai df dapat digunakan:

$$T_{table} = t(a/2; n-k-1) \text{ dengan tingkat signifikansi } < 5\% (0,05)$$

$$T_{tabel} = 0,05/2; 96$$

$$T_{tabel} = 1.661$$

Tabel 9. Tes T (Parsial)

	Koefisien Tidak Standar		Koefisien Standar	t	Sig.
	B	Std. Kesalahan	Versi beta		
(Konstan)	2,870	1,460		1,965	0,052
ET	0,265	0,051	0,324	5,218	0,001

F	0,185	0,061	0,309	3,030	0,003
BAHASA BAWAH	0,238	0,040	0,332	5,962	0,001
Variabel Dependen: CS					

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan hasil uji-t, variabel ET memiliki nilai-t yang dihitung $>$ tabel t dan signifikansi $0,001 < 0,050$ sehingga dinyatakan memiliki efek yang signifikan. Variabel Fasilitas menunjukkan nilai t yang dihitung $>$ tabel t dan signifikansi $0,003 < 0,050$, sehingga dinyatakan signifikan. Variabel SQ memiliki nilai t tabel $>$ t dan signifikansi $0,001 < 0,050$ sehingga dinyatakan memiliki efek yang signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ET, F dan Quality of Service memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan CS.

Uji F (Bersamaan)

Tes simultan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah independen simultan berpengaruh pada tanggungan. Temuan menunjukkan bahwa variabel ET, F, dan SQ secara bersamaan memiliki pengaruh pada CS. Untuk menentukan nilai tabel-f, rumus untuk mencari nilai df dapat digunakan:

$$\begin{aligned} F_{\text{table}} (DF1) &= k - 1 = 4 - 1 = 3 \\ F_{\text{table}} (DF 2) &= n - k = 100 - 4 = 96 \\ \text{Tabel} &= 2.14 \end{aligned}$$

Tabel 10. Uji F (Bersamaan)

Model	Jumlah Kuadrat	Df	Rata-rata Persegi	F	Sig.
Regresi	2119,513	3	706,504	66,482	<.001b
Sisa	1020,197	96	10,627		
Jumlah	3139,710	99			
a. Variabel Dependen: CS					
b. Prediktor (Konstan): ET, F, Kualitas Layanan					

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa nilai f dihitung $>$ f tabel dan nilai signifikansi $< 0,1$. Oleh karena itu, variabel ET, F dan SQ secara bersamaan memiliki efek yang signifikan pada CS. Hasilnya menunjukkan bahwa model yang diusulkan cocok untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selain itu, ketiga variabel secara bersamaan memiliki efek yang signifikan pada CS.

Uji Koefisien Penentuan (R²)

R² digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam model regresi. Nilai ini menggambarkan kontribusi variabel ET, F, dan SQ dalam menjelaskan perubahan CS. Hasil tes R² dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11. Tes R²

Ringkasan Model ^b				
Model	R	R ²	Disesuaikan R ²	Std. Kesalahan Perkiraan
1	0.822a	,675	,665	3,260

- | |
|--|
| a. Prediktor: (Konstanta), ET, F, SQ
b. Variabel Dependen: CS |
|--|

Sumber: Data Primer yang Diproses (2026)

Berdasarkan hasil uji R^2 , diperoleh nilai 0,675, yang berarti bahwa 67,5% variasi CS dapat dijelaskan oleh variabel ET, F, dan SQ secara bersamaan. Sisanya 32,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai R^2 yang Disesuaikan sebesar 0,665 menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik. Selain itu, R^2 dari 0,822 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dan CS.

Diskusi Pengaruh ET pada CS

Berdasarkan hasil penelitian, sistem ET dinilai baik oleh responden, dengan kemudahan membeli tiket secara online, efisiensi waktu yang tinggi, dan opsi pembayaran nontunai yang lebih menarik daripada metode konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu membantu pelanggan dalam melakukan pembelian tiket lebih cepat dan praktis, terutama pada jam sibuk keberangkatan yang sering terjadi di Pelabuhan Sekupang. Penggunaan ET juga membantu mengurangi antrean untuk membeli tiket secara langsung sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan pelabuhan.

Hasilnya sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tiara et al., 2025) dengan topik "Pengaruh Implementasi ET terhadap Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Penyeberangan Kamal". Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ET telah terbukti berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, jika sistem ET di Pelabuhan Domestik Sekupang terus dikembangkan dengan baik, pelanggan akan cenderung merasa lebih puas. Kemudian juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Annisa et al., 2023) yang mengatakan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan ET memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Nilai rata-rata tanggapan responden adalah 3,63, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel ET berada pada tingkat yang sangat positif.

Pembahasan Pengaruh F pada CS

Berdasarkan hasil penelitian, F yang disediakan di Pelabuhan Domestik Sekupang dinilai baik oleh responden, dengan sistem yang membantu memperoleh pelayanan secara optimal, mempercepat proses pelayanan, dan menempatkan F yang mendukung kenyamanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa F yang memadai seperti ruang tunggu, area informasi dan F pendukung lainnya mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di pelabuhan. Dalam kondisi tertentu, tingginya jumlah penumpang di Pelabuhan Sekupang menjadikan F sebagai aspek penting karena pelanggan membutuhkan kenyamanan dan kemudahan akses saat menunggu keberangkatan.

Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Irnawaty, 2022) berjudul "Pengaruh F dan SQ terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa F memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya, jika F di Pelabuhan Domestik Sekupang terus ditingkatkan dan dirawat dengan baik, pelanggan akan cenderung merasa lebih puas. Kemudian juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Purwanto et al., 2025) yang mengatakan bahwa semakin baik port F yang disediakan, semakin banyak kepuasan penumpang yang akan meningkat.

Nilai rata-rata tanggapan responden adalah 3,64, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel fasilitas berada pada tingkat yang sangat positif.

Pembahasan Pengaruh SQ pada CS

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Pelabuhan Domestik Sekupang dinilai dengan baik oleh responden, dengan pilihan rute perjalanan yang beragam, peralatan dan layanan F yang modern, serta konsistensi layanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif dan profesional mampu memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Dalam kegiatan operasional pelabuhan yang melibatkan banyak penumpang setiap harinya, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, membantu pelanggan ketika terjadi masalah, dan menjaga ketertiban pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan CS.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nugraha et al., 2024) berjudul "Pengaruh Kualitas ET terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Ketapang Cabang Banyuwangi". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SQ memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, jika kualitas pelayanan di Pelabuhan Domestik Sekupang terus ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi petugas dan kecepatan pelayanan, pelanggan akan cenderung merasa lebih puas. Kemudian juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang ditulis oleh (Rijal et al., 2023) yang mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Nilai rata-rata tanggapan responden adalah 3,46, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel SQ berada pada tingkat yang sangat positif.

Diskusi Pengaruh ET, F dan SQ pada CS

Berdasarkan hasil penelitian ET, F dan SQ secara bersamaan menciptakan pengalaman yang baik bagi responden di Pelabuhan Domestik Sekupang. Kondisi ini menunjukkan bahwa CS tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan sistem digital, tetapi juga kenyamanan F dan kualitas layanan yang diterima secara langsung. Dalam kegiatan pelabuhan dengan mobilitas penumpang tinggi seperti Pelabuhan Sekupang, pelanggan tidak hanya mengharapkan proses pembelian tiket yang cepat, tetapi juga layanan F dan responsif yang memadai. Ketika sistem ET berjalan dengan baik tetapi F dan layanan tidak optimal, pelanggan masih bisa mengalami ketidaknyamanan. Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut perlu dikelola secara bersamaan untuk menciptakan pengalaman layanan yang optimal.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Syafri et al., 2023) berjudul "Pengaruh Pelabuhan F, SQ dan Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di PT Pelindo Terminal Peti Bitung". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja port F, SQ, dan layanan secara parsial atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil ini berarti bahwa ketiga variabel di Pelabuhan Domestik Sekupang dikelola secara terintegrasi dan berkelanjutan, sehingga pelanggan akan cenderung merasa lebih puas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dinyatakan bahwa ET, F dan SQ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap CS baik sebagian maupun simultan.

1. ET memiliki efek signifikan terhadap CS di Pelabuhan Domestik Sekupang. Penerapan ET yang memudahkan proses transaksi dan mengurangi antrean telah terbukti mampu meningkatkan CS di Pelabuhan Domestik Sekupang.
2. F memiliki efek yang signifikan terhadap CS di Pelabuhan Domestik Sekupang. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas F dapat secara langsung meningkatkan CS saat berada di port.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap CS di Pelabuhan Domestik Sekupang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, konsisten, dan profesional dari petugas dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.
4. ET, F dan SQ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap CS di Pelabuhan Domestik Sekupang. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel ini bersama-sama merupakan faktor utama yang menentukan CS, sehingga perlu dikelola secara terintegrasi untuk mencapai hasil yang optimal.

Referensi

- Annisa, A., Mariatun, I. L., & Sholeh, Y. (2023). Pengaruh Penerapan E-Ticket terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 8(2), 1743–1749.
- Basara, MS, Azhari, A., & Firman, A. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Perusahaan Pelayaran Pada Jasa Pemanduan dan Penundaan di Pelabuhan Makassar. *Tinjauan Manajemen Nobel*, 4(3), 441–455.
- Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2021). Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi tickets ID di Kota Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Cerdas*, 1(1), 41–47.
- Irnawaty, F. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1(1), 856–872.
- Istiqomah, & Wardana, G. W. (2023). Pengaruh E-Retribusi, Fasilitas dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Rakyat Tanggul Kota Surakarta. *Kelola: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1), 95–106.
- Marlenni, L., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Protokol Kesehatan dan Penerapan E-Ticketing terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sumatera Barat Pada Masa New Normal. *Publisitas: Jurnal Studi Administrasi Publik*, 2(1), 7–15.
- Nisa, FA, & Yulhendri. (2024). Analisis Layanan Kualitas teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.4 Pada E-Ticketing Aplikasi Ferizy PT. ASDP Indonesia Ferry. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 02(03), 80–89.
- Nithya, N., & Kiruthika, R. (2020). Faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan proses e-tiket dalam konteks India -studi empiris. *Jurnal Internasional Teknologi Muncul*, 11(2), 596–602.
- Nugraha, ED, Putri, AJ, & Gupron, AK (2024). Pengaruh Kualitas E-Ticketing terhadap Kepuasan Konsumen PT ASDP Cabang Ketapang Banyuwangi. *Teknik Kelautan: Jurnal Ilmu Teknik dan Teknologi Maritim*, 3(3), 154–168.
- Nwafor, IC (2025). Peran e-ticketing dalam meningkatkan kualitas layanan perusahaan transportasi jalan di negara bagian Rivers. *Jurnal Manajemen dan Riset Pemasaran*, 13(4), 1–11. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17416698>
- Pelabuhan, B. (2025). *Terminal Penumpang Domestik Batam Tumbuh Positif 9% di*

Triwulan. Bpbatam.Go.Id.

- Purwanto, KA, Arisusanty, DJ, Asdiana, F., & Nugraha, B. (2025). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Serangan. *Inovatif: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(3), 8682–8695.
- Rijal, C., Firman, A., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Kualitas, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero). *Tinjauan Manajemen Nobel*, 4(3), 358–372.
- Rispawati, D., Arista Pradnyani, IGA, Rahayu, N., & Doraq, SY (2024). Analisis Penerapan E-Ticketing Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 14(3), 319–326. <https://doi.org/10.52643/jam.v14i3.4781>
- Rizki, A. N., Prabowo, APP, Setiawan, EB, & Tasran, C. (2021). Perbandingan peran e-ticketing digital dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. *Penelitian Global tentang Transportasi dan Logistik Berkelanjutan*, 5778(1), 259–269.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Syafri, Firman, A., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelindo Terminal Peti Kemas Bitung. *Jurnal Ezenza*, 2(4), 168–182.
- Tiara, A., Putri, O., Setiawan, B., & Sutanto, S. (2025). Pengaruh Penerapan E-Ticketing Terhadap Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Penyeberangan Kamal. *Jurnal Transportasi Air Internasional*, 7(1), 8–13. <https://doi.org/10.54249/iwtj>
- Wati, SMS, & Iskandar, DA (2025). Pengaruh Kualitas E-Ticketing, Harga dan Attraction Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dunia Fantasi Jakarta Utara. *Jurnal Bisnis Streaming*, 4(1), 1–8.