

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPERCAYAAN PENUMPANG PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok)

Fredrico L. Rumambi¹⁾, Jerry M. Logahan¹⁾, Alfred Inkiriwang¹⁾

1) ibm asmi- Jakarta

Email: rico.rumambi@outlook.com; jerrymarcellinus59@gmail.com; alfredinkiriwang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Penumpang Nusantara Pura milik PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok terhadap kepuasan penumpang serta kepercayaan penumpang yang menggunakan jasa terminal penumpang. Kepuasan dan kepercayaan penumpang merupakan variabel dependen, dan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan variabel independen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang proses analisisnya menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan *software* SmartPLS versi 3. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal laut yang menggunakan jasa Terminal Penumpang pada tahun 2020. Jumlah sampel yang mengisi kuesioner untuk dilakukan observasi sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Serta *responsiveness*, *assurance*, dan kepuasan penumpang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, kepercayaan penumpang

Abstract

This study was conducted to determine the effect of the dimensions of service quality provided by the Nusantara Pura Passenger Terminal belonging to PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok on passenger satisfaction and passenger confidence using passenger terminal services. Passenger satisfaction and trust are the dependent variables, and tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are independent variables. This research is a quantitative study whose analysis process uses Partial Least Square (PLS) with SmartPLS version 3. The population of this study is all ship passengers using the Passenger Terminal services in 2020. The number of samples who filled out questionnaires for observation were 100 people respondents. The results showed that reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a positive and significant effect on passenger satisfaction. As well as responsiveness, assurance, and passenger satisfaction have a positive and significant impact on passenger confidence in the Nusantara Pura Passenger Terminal of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok.

Keywords: service quality, passenger satisfaction, passenger trust

1. PENDAHULUAN

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok adalah pelabuhan terbesar serta tersibuk di Indonesia. Berbagai layanan diberikan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok, antara lain jasa bongkar muat, jasa pergudangan, jasa lapangan penumpukan, jasa pandu kapal, jasa tambat kapal, serta jasa terminal penumpang. Dan melayani berbagai jenis muatan seperti, bongkar muat peti kemas, bongkar muat curah cair maupun padat, bongkar muat kendaraan, serta embarkasi/debarkasi penumpang.

Sebagai alat angkut penumpang, moda transportasi laut saat ini tidak sepopuler pengguna transportasi udara maupun darat. Namun, masih banyak calon penumpang yang memilih kapal laut sebagai modanya dengan alasan harga tiket lebih murah, dapat membawa

barang bawaan lebih banyak dibandingkan pesawat udara, dan konektivitasnya yang cukup luas hingga ke seluruh wilayah Indonesia. Berikut adalah rekapitulasi jumlah penumpang kapal laut di Terminal Penumpang Nusantara Pura Tanjung Priok sebelum masa pandemi Covid-19:

Tabel 1. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2018

PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TANJUNG PRIOK										
LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK TAHUN 2018										
NO	BULAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	53	1	6,418	1,370	7,788	4,730	1,370	6,100	13,888
2	FEBRUARI	66	2	4,613	2,055	6,668	4,097	2,055	6,152	12,820
3	MARET	54	1	4,538	318	4,856	3,919	318	4,237	9,093
4	APRIL	64	2	5,392	3,475	8,867	4,474	3,482	7,956	16,823
5	MEI	54	2	5,550	118	5,668	5,815	126	5,941	11,609
6	JUNI	98	0	22,681	0	22,681	22,586	0	22,586	45,267
7	JULI	56	0	12,963	0	12,963	14,596	0	14,596	27,559
8	AGUSTUS	61	0	8,323	0	8,323	7,828	0	7,828	16,151
9	SEPTEMBER	57	0	7,737	0	7,737	6,452	0	6,452	14,189
10	OKTOBER	65	1	6,100	134	6,234	5,513	134	5,647	11,881
11	NOVEMBER	54	1	6,906	990	7,896	6,973	0	6,973	14,869
12	DESEMBER	74	4	16,420	1,307	17,727	17,864	2,235	20,099	37,826
JUMLAH		756	14	107,641	9,707	117,348	104,947	9,720	114,667	231,915

Tabel 2. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2019

PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TANJUNG PRIOK										
LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK TAHUN 2019										
NO	BULAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	48	1	13,354	179	13,533	11,842	179	12,021	25,554
2	FEBRUARI	52	0	12,472	0	12,472	13,971	0	13,971	26,443
3	MARET	53	0	17,162	0	17,162	15,078	0	15,078	32,240
4	APRIL	62	1	22,801	941	23,742	16,634	941	17,575	41,317
5	MEI	64	0	26,220	0	26,220	19,659	0	19,659	45,879
6	JUNI	66	1	38,671	72	38,943	38,098	73	38,171	77,114
7	JULI	57	0	35,247	0	35,247	31,495	0	31,495	66,742
8	AGUSTUS	58	0	19,331	0	19,331	21,625	0	21,625	40,956
9	SEPTEMBER	67	0	20,490	0	20,490	20,478	0	20,478	40,968
10	OKTOBER	62	2	16,307	1,393	17,700	15,685	1,398	17,083	34,783
11	NOVEMBER	62	0	15,323	0	15,323	15,269	0	15,269	30,592
12	DESEMBER	70	2	29,623	1,511	31,134	29,087	1,506	30,593	61,727
JUMLAH		721	7	267,201	4,096	271,297	248,921	4,097	253,018	524,315

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebelum pandemi Covid-19 terjadi, walaupun jumlah pengguna moda transportasi laut masih dibawah dari moda transportasi udara maupun darat, terjadi peningkatan jumlah penumpang pada tahun 2019 dibandingkan tahun sebelumnya. Sehingga, menggunakan kapal laut masih tetap diminati oleh banyak calon penumpang.

Pada tahun 2020, virus Covid-19 menyebar ke seluruh penjuru dunia, tidak terkecuali Indonesia. Demi mencegah penyebaran Covid-19 di Indonesia, pemerintah Indonesia memberlakukan berbagai aturan, salah satunya aturan terhadap perjalanan orang dalam dan luar negeri dengan berbagai moda transportasi. Dengan berbagai aturan dan pembatasan orang dalam berpergian, hal ini menyebabkan jumlah penumpang pada setiap moda transportasi menurun secara drastis, tidak terkecuali moda transportasi laut. Berikut adalah jumlah pengguna, moda transportasi laut pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok tahun 2020:

Tabel 3. Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2020

IPC  PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TANJUNG PRIOK
**LAPORAN DEBARKASI / EMBARKASI PENUMPANG
 DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG PRIOK
 TAHUN 2020**

NO	BUJAN	SHIP CALL		DEBARKASI			EMBARKASI			TOTAL DEBARKASI / EMBARKASI
		DN	LN	DN	LN	JUMLAH	DN	LN	JUMLAH	
1	JANUARI	52	0	16,507	0	16,507	17,210	0	17,210	33,717
2	FEBRUARI	60	0	11,787	0	11,787	11,392	0	11,392	23,179
3	MARET	56	0	11,711	0	11,711	10,518	0	10,518	22,229
4	APRIL	56	0	3,552	0	3,552	2,646	0	2,646	6,198
5	MEI	32	0	2	0	2	30	0	30	32
6	JUNI	34	0	660	0	660	68	0	68	728
7	JULI	53	0	753	0	753	1,148	0	1,148	1,901
8	AGUSTUS	48	0	1,889	0	1,889	1,286	0	1,286	3,175
9	SEPTEMBER	44	0	2,584	0	2,584	2,279	0	2,279	4,863
10	OKTOBER	56	0	2,085	0	2,085	1,963	0	1,963	4,048
11	NOVEMBER	53	1	2,597	14	2,611	2,699	56	2,755	5,366
12	DESEMBER	64	2	6,397	18	6,415	7,365	9	7,374	13,789
JUMLAH		608	3	60,524	32	60,556	58,604	65	58,669	119,225

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang yang sangat besar, yaitu sebesar 77,2% dari 524.315 jiwa pada tahun 2019 menjadi hanya 119.225 jiwa pada tahun 2020. Penurunan ini disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19 di Indonesia, sehingga orang lebih takut untuk melakukan kegiatan berpergian, serta berbagai aturan yang ditetapkan oleh pemerintah seperti pembatasan kapasitas, wajib menunjukkan hasil tes Covid-19, mengisi data e-Hac (sekarang menjadi PeduliLindungi), dan menjalankan karantina khusus bagi penumpang yang datang dari luar negeri.

Dalam menerapkan aturan pemerintah dalam melakukan pemeriksaan dokumen maupun fisik penumpang, pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok juga melakukan penyesuaian dalam prosedur pelayanan penumpang. Beberapa penyesuaian dalam prosedur pelayanan penumpang dalam masa pandemi Covid-19 adalah seperti mewajibkan penggunaan masker, mewajibkan mencuci tangan sebelum masuk ke area Terminal Penumpang, melakukan pengecekan suhu, melaksanakan pemeriksaan/verifikasi dokumen kesehatan, dan mewajibkan seluruh penumpang untuk menjaga jarak minimal satu meter.

Setiap perusahaan, termasuk pelabuhan dituntut untuk membuat pelanggannya puas dan terus memberikan pelayanan yang semakin baik. Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2013: 138). Sehingga, sudah suatu kewajiban bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pada area Terminal Penumpang meskipun harus ada penambahan prosedur demi mencegah penyebaran virus Covid-19, mengingat moda transportasi laut masih menjadi pilihan bagi beberapa calon penumpang.

Dalam menilai kualitas pelayanan, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan, yaitu: Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tetap tertarik untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh Terminal Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti

ketepatan waktu pelayanan dan pelayanan yang diberikan berlaku sama untuk semua pelanggan tanpa pilih kasih dan sikap yang simpatik. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan untuk menggunakan jasa Terminal Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok. Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan maupun pekerja harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat (Tjiptono & Chandra, 2016: 137).

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki tujuan diantaranya untuk menunjang dan melaksanakan program pemerintah di bidang ekonomi dan program Tol Laut untuk menciptakan kelancaran dan kemudahan distribusi. Dari segi perusahaan, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan dengan cara memegang teguh kepercayaan yang diberikan sesuai dengan salah satu *Corporate Value* yang ditetapkan oleh Kementerian BUMN dan juga diterapkan di perusahaan yaitu Amanah (Surat Edaran Menteri BUMN Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Nilai-nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, 2020).

Manajemen PT Pelabuhan Indonesia (Persero) dalam meraih visi perusahaan untuk menjadi ekosistem maritim kelas dunia pada tahun 2024, telah mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai kata kunci seluruh aktivitas perusahaan dan harus menjadi budaya dan etika setiap elemen perusahaan dalam pelaksanaan tugasnya, sebagaimana yang tercermin dalam visi dan misi perusahaan (PPID PT Pelabuhan Indonesia II, n.d.). Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Arif Suhartono, dalam berbagai kesempatan selalu menekankan pentingnya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka menuju visi yang telah disepakati untuk menjadi ekosistem maritim kelas dunia pada tahun 2024 (Merdeka.com, 2021).

Arahan Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia (Persero) ditindaklanjuti oleh *General Manager* PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok dengan menciptakan Standar Pelayanan Prima Terminal Penumpang. Penerapan Standar Pelayanan Prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa dalam pemenuhan kebutuhan guna mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok juga mengeluarkan Maklumat Pelayanan yaitu menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Indonesia Shipping Line News, 2018).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga dituntut untuk mengembalikan kepercayaan penumpang dalam melakukan perjalanan pada masa pandemi Covid-19. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) merupakan perusahaan pelayaran yang bisnis utamanya mengangkut penumpang yang bekerjasama dengan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) sebagai pengelola pelabuhan. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) menetapkan strategi untuk meningkatkan kepercayaan penumpang dengan meningkatkan penerapan protokol kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Bisnis.com, 2021). Strategi meningkatkan penerapan protokol kesehatan ini juga diterapkan secara terintegrasi di Terminal

Penumpang Nusantara Pura sehingga dapat meningkatkan kepercayaan penumpang kapal laut di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2016: 13) penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menjelaskan bagaimana variabel mempengaruhi variabel yang lain. Dan menurut Sugiyono (2017: 8), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2017: 11) “Strategi asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Berdasarkan definisi tersebut, sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) yang merupakan variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang merupakan variabel terikat serta dampaknya terhadap kepercayaan pelanggan (Z).

2.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 80). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal laut yang menggunakan jasa Terminal Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok tahun 2020. Berdasarkan Tabel 1.3. total jumlah penumpang sejumlah 119.225 penumpang.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin ini biasa digunakan untuk sebuah penelitian pada suatu objek tertentu dalam jumlah populasi yang besar, sehingga digunakanlah untuk meneliti pada sebuah sampel dari populasi objek yang besar tersebut (Nalendra et al., 2021: 27). Penghitungan sampel dengan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N : Jumlah Populasi (119.225)

n : Jumlah Sampel

e : Tingkat Kesalahan (10%)

Populasi (N) dalam penelitian ini adalah sebanyak 119.225 dengan asumsi tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, maka jumlah sampel adalah:

$$\begin{aligned}n &= \frac{119.225}{1 + 119.225(0,1)^2} \\n &= \frac{119.225}{1.193,25} \\n &= 99,92\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penghitungan Slovin diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,92 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017: 215), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden minimal 1 (satu) kali menggunakan jasa Terminal Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok.

2.2 Skala Pengukuran

Pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Jawaban atas seluruh indikator pertanyaan yang diberikan kepada responden akan diukur dengan menggunakan skor. Skor yang diberikan adalah:

Tabel 4. Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.3 Partial Least Square

Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menginterpretasi data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. *Partial least square* bertujuan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten dan juga hubungan setiap indikator.

Analisis PLS-SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau sering disebut *outer model* dan model struktural atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten dan konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7).

2.4 Model Pengukuran atau Outer Model

Model pengukuran adalah suatu penggambaran alur dimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Rangkaian uji dalam model pengukuran atau *outer model* adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali & Latan (2015: 74), validitas *convergent* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk harusnya berkorelasi tinggi. Jadi dapat kita simpulkan bahwa validitas *convergent* adalah model pengukuran dengan berdasarkan oleh korelasi antar indikator dan variabel latennya. Indikator dapat dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi pada *loading factor* >0.7 dan nilai AVE >0.5. *Discriminant validity* memperlihatkan variabel laten yang memprediksikan apakah nilai

konstruknya dapat lebih baik dari nilai konstruk yang lain dengan melihat korelasi pada *cross loading*. Cara lain yang dapat digunakan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (*average variance extracted*) dari masing-masing konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk.

2. Uji Reliabilitas

Selain dari pengujian validitas, perlu juga dilakukan uji reliabilitas yang dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Ghozali & Latan, 2015: 75).

2.5 Model Struktural atau *Inner Model*

Model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model struktural atau *inner model* adalah menghitung nilai R-Squares dan menghitung nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstrapping*.

1. Menghitung Nilai R-Squares

Dalam menilai model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai R-Squares untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R-Squares dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansial (Ghozali & Latan, 2015: 78). Menurut Chin (dalam Ghozali & Latan, 2015: 81) nilai R-Squares 0,67, 0,33, dan 0,19 menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah.

2. Menghitung Nilai Q^2 *Predictive Relevance*

Di samping melihat nilai R-squares, model PLS juga dievaluasi dengan melihat Q^2 *predictive relevance* oleh model dan juga estimasi parameterinya. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*.

3. Menghitung Nilai Signifikansi

Menghitung nilai signifikansi dengan pendekatan *bootstrap* merepresentasi *nonparametric* untuk *precision* dari estimasi PLS. Prosedur *bootstrap* menggunakan seluruh sampel asli untuk melakukan resampling kembali. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji T statistik diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas (Jogiyanto, 2009: 57). Nilai signifikansi yang digunakan adalah t-value 1,65 (*significance level* 10%), 1,96 (*significance level* 5%), dan 1,58 (*significance level* 1%) (Ghozali & Latan, 2015: 81).

Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada penumpang pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2

Tanjung Priok. Waktu penelitian disesuaikan dengan jadwal kunjungan kapal yang sandar pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data kuesioner dari responden yang terkumpul ditabulasi kemudian diolah menggunakan *software* SmartPLS versi 3. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu pengujian *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural).

4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Validitas

1. Loading Factor

Uji validitas dengan program SmartPLS 3.0. dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. Syarat yang digunakan untuk menilai validitas yaitu nilai loading factor harus lebih dari 0,70. Nilai loading factor hasil pengolahan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Loading Factor

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
1.	Tangible (Bukti Fisik)	X11	0.720	Valid
		X12	0.711	Valid
		X13	0.727	Valid
		X14	0.746	Valid
		X15	0.826	Valid
		X16	0.764	Valid
		X17	0.436	Tidak Valid
		X18	0.436	Tidak Valid
		X19	0.754	Valid
2.	Reliability (Reliabilitas)	X21	0.918	Valid
		X22	0.914	Valid
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	X31	0.906	Valid
		X32	0.919	Valid
		X33	0.895	Valid
4.	Assurance (Jaminan)	X41	0.829	Valid
		X42	0.866	Valid
		X43	0.762	Valid
		X44	0.812	Valid
		X45	0.818	Valid
5.	Empathy (Empati)	X51	0.897	Valid
		X52	0.904	Valid
		X53	0.788	Valid
6.	Kepuasan Pelanggan	Y1	0.916	Valid
		Y2	0.910	Valid
		Y3	0.904	Valid
		Y4	0.630	Tidak Valid
7.	Kepercayaan Pelanggan	Z1	0.812	Valid
		Z2	0.891	Valid
		Z3	0.876	Valid
		Z4	0.853	Valid
		Z5	0.868	Valid
		Z6	0.575	Tidak Valid

Berdasarkan tabel 5. diatas, diketahui bahwa terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang dari 0,70. Sehingga harus dihilangkan indikator yang tidak valid tersebut, yaitu X17, X18, Y4, dan Z6, kemudian dilakukan kalkulasi kembali. Hasil pengolahan ulang memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Loading Factor tahap 2

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
1.	Tangible (Bukti Fisik)	X11	0.725	Valid
		X12	0.774	Valid
		X13	0.737	Valid
		X14	0.745	Valid
		X15	0.830	Valid
		X16	0.773	Valid
		X19	0.761	Valid
2.	Reliability (Reliabilitas)	X21	0.918	Valid
		X22	0.915	Valid
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	X31	0.906	Valid
		X32	0.919	Valid
		X33	0.894	Valid
4.	Assurance (Jaminan)	X41	0.828	Valid
		X42	0.864	Valid
		X43	0.762	Valid
		X44	0.815	Valid
		X45	0.820	Valid
5.	Empathy (Empati)	X51	0.897	Valid
		X52	0.905	Valid
		X53	0.786	Valid
6.	Kepuasan Pelanggan	Y1	0.942	Valid
		Y2	0.917	Valid
		Y3	0.911	Valid
7.	Kepercayaan Pelanggan	Z1	0.820	Valid
		Z2	0.888	Valid
		Z3	0.895	Valid
		Z4	0.865	Valid
		Z5	0.862	Valid

Berdasarkan hasil kalkulasi tahap II yang ditampilkan pada tabel 6. menunjukkan bahwa seluruh indikator dinyatakan valid, yaitu memiliki nilai lebih dari 0,70.

2. Average Variance Extracted (AVE)

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Ghazali & Latan (2015: 45) dan Yamin & Kurniawan (2011: 18) merekomendasikan penggunaan AVE untuk suatu kriteria dalam menilai *Convergent Validity*. Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. Artinya, variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya. Nilai AVE hasil pengolahan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Nilai AVE

No	Variabel	AVE	Keterangan
1.	Tangible (Bukti Fisik)	0.584	Valid
2.	Reliability (Reliabilitas)	0.840	Valid
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	0.821	Valid
4.	Assurance (Jaminan)	0.670	Valid
5.	Empathy (Empati)	0.748	Valid
6.	Kepuasan Pelanggan	0.853	Valid
7.	Kepercayaan Pelanggan	0.751	Valid

Berdasarkan nilai AVE yang ditampilkan pada tabel 7. menunjukkan bahwa seluruh konstruk dinyatakan valid, yaitu memiliki nilai lebih dari 0,50.

3. Discriminant Validity

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari tiap variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih besar 0,70 dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015: 74). Hasil pengujian *discriminant validity* ditampilkan pada tabel 8. sebagai berikut:

Tabel 8. Discriminant Validity

Cross Loading							
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Kepuasan Penumpang	Kepercayaan Penumpang
X11	0.725	0.343	0.364	0.511	0.577	0.340	0.460
X12	0.774	0.595	0.598	0.584	0.573	0.575	0.638
X13	0.737	0.500	0.488	0.576	0.561	0.462	0.512
X14	0.745	0.520	0.596	0.668	0.607	0.593	0.680
X15	0.830	0.502	0.431	0.462	0.515	0.344	0.454
X16	0.773	0.529	0.412	0.476	0.523	0.404	0.449
X19	0.761	0.454	0.380	0.448	0.489	0.290	0.359
X21	0.567	0.918	0.750	0.595	0.611	0.716	0.705
X22	0.639	0.915	0.750	0.750	0.602	0.710	0.690
X31	0.621	0.731	0.906	0.678	0.711	0.745	0.808
X32	0.610	0.798	0.919	0.670	0.628	0.786	0.779
X33	0.496	0.702	0.894	0.659	0.563	0.693	0.704
X41	0.604	0.635	0.749	0.828	0.570	0.643	0.710
X42	0.542	0.569	0.623	0.864	0.553	0.652	0.719
X43	0.538	0.474	0.467	0.762	0.613	0.516	0.525
X44	0.629	0.567	0.580	0.815	0.717	0.678	0.706
X45	0.627	0.563	0.572	0.820	0.600	0.559	0.619
X51	0.727	0.588	0.659	0.697	0.897	0.624	0.683
X52	0.65	0.587	0.627	0.682	0.905	0.702	0.664
X53	0.493	0.541	0.588	0.544	0.786	0.579	0.566
Y1	0.540	0.691	0.800	0.703	0.703	0.942	0.781
Y2	0.508	0.680	0.693	0.679	0.673	0.917	0.771
Y3	0.601	0.782	0.775	0.697	0.664	0.911	0.797
Z1	0.662	0.580	0.674	0.722	0.618	0.682	0.820
Z2	0.644	0.665	0.723	0.721	0.727	0.745	0.888
Z3	0.569	0.664	0.737	0.661	0.622	0.749	0.895
Z4	0.542	0.741	0.731	0.687	0.615	0.759	0.865
Z5	0.575	0.646	0.791	0.713	0.621	0.737	0.862

Berdasarkan hasil perhitungan *loading factor* pada tabel 8. diatas, seluruh nilai *loading factor* dari tiap variabel laten memiliki nilai yang lebih besar 0,70 dan nilainya lebih tinggi dari variabel laten lainnya. Artinya, hasil perhitungan *discriminant validity* dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

1. Composite Reliability

Uji reliabilitas dengan *composite reliability* dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 (Ghozali & Latan, 2015: 75). Hasil pengujian *composite reliability* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Composite Reliability

	Composite Reliability	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	0.908	Reliabel
Reliability (Reliabilitas)	0.913	Reliabel
Responsiveness (Daya Tanggap)	0.932	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0.910	Reliabel
Empathy (Empati)	0.898	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0.946	Reliabel
Kepercayaan Penumpang	0.938	Reliabel

Berdasarkan hasil pada tabel 8. diatas, nilai *composite reliability* untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0,7. Artinya dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai batas minimum nilai yang ditentukan.

2. Cronbach Alpha

Selain diukur dengan menilai *composite reliability* uji reliabilitas juga dapat dilakukan dengan melihat nilai *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur

konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian *cronbach alpha* disajikan pada tabel 9. berikut ini:

Tabel 9. Cronbach Alpha

	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0.884	Reliabel
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	0.809	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0.891	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0.877	Reliabel
<i>Empathy</i> (Empati)	0.829	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0.914	Reliabel
Kepercayaan Penumpang	0.917	Reliabel

Berdasarkan hasil pada tabel 9. diatas, nilai cronbach alpha untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0,6. Artinya dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai batas minimum nilai yang ditentukan.

4.2 Model Struktural (*Inner Model*)

1. Menghitung Nilai R-Squares (R^2)

Nilai R-Squares (R^2) digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substatif (Ghozali & Latan, 2015: 78). Menurut Chin (dalam Ghozali & Latan, 2015: 81) nilai R-Squares (R^2) 0,67 menunjukkan model kuat, 0,33 menunjukkan model moderat, dan 0,19 menunjukkan model lemah. Hasil perhitungan R-Squares (R^2) dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 10. dibawah ini:

Tabel 10. Hasil Perhitungan Nilai R-Squares (R^2)

	R-Square	Keterangan
Kepuasan Penumpang	0.759	Kuat
Kepercayaan Penumpang	0.829	Kuat

Berdasarkan hasil perhitungan nilai R-Squares (R^2) pada tabel 10. diatas, variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi variabel kepuasan penumpang dalam model struktural memiliki nilai R^2 sebesar 0,759 yang artinya variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 75,9% oleh kelima variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan 24,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel selain kelima variabel tersebut. Hal mengindikasikan bahwa model adalah kuat karena memiliki nilai diatas 0,67.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan nilai R-Squares (R^2) pada tabel 10. diatas, variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan, kepuasan penumpang mempengaruhi variabel kepercayaan penumpang dalam model struktural memiliki nilai R^2 sebesar 0,829 yang artinya variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi sebesar 82,9% oleh keenam variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan, kepuasan penumpang, sedangkan 24,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel selain keenam variabel tersebut. Hal mengindikasikan bahwa model adalah kuat karena memiliki nilai diatas 0,67.

2. Menghitung Nilai Predictive Relevance / Q-Squares (Q^2)

Predictive relevance merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur *blindfolding* dengan melihat pada nilai Q-Squares (Q^2). Jika nilai Q-Squares (Q^2) lebih dari 0 maka dapat

dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai Q-Squares (Q^2) kurang dari 0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik. Q-Squares *predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-Squares (Q^2) lebih dari 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, dan jika nilai Q-Squares (Q^2) kurang dari 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance* (Ghozali & Latan, 2015: 79). Hasil perhitungan *predictive relevance* (Q^2) dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 11. dibawah ini:

Tabel 11. Hasil Perhitungan Predictive Relevance (Q^2)

	Q^2	Keterangan
Kepuasan Penumpang	0,593	Memiliki <i>Predictive Relevance</i>
Kepercayaan Penumpang	0,569	Memiliki <i>Predictive Relevance</i>

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *predictive relevance* (Q^2) pada tabel 11. diatas, semua nilai Q^2 memiliki nilai diatas nol, sehingga menunjukan model memiliki *predictive relevance* atas variabel laten endogen.

4.3 Hasil Penelitian

Uji signifikansi dengan model SEM dengan PLS bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis menggunakan metode SEM PLS dilakukan dengan cara melakukan proses *bootstrapping* pada *software* SmartPLS 3.0. Nilai signifikansi yang digunakan pada penelitian adalah T Statistik 1,96 (*significance level* 5%) (Ghozali & Latan, 2015: 81). Hipotesis diterima apabila T Statistik > 1,96 dan hipotesis ditolak apabila T Statistik < 1,96. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini ditampilkan pada tabel 12. berikut ini:

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	Koefisien Jalur	T Statistik	Keterangan
H1	<i>Tangible</i> -> Kepuasan Penumpang	-0.147	1.496	Tidak Signifikan
H2	<i>Reliability</i> -> Kepuasan Penumpang	0.272	2.371	Signifikan
H3	<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Penumpang	0.342	2.571	Signifikan
H4	<i>Assurance</i> -> Kepuasan Penumpang	0.238	2.235	Signifikan
H5	<i>Empathy</i> -> Kepuasan Penumpang	0.238	2.308	Signifikan
H6	<i>Tangible</i> -> Kepercayaan Penumpang	0.135	1.411	Tidak Signifikan
H7	<i>Reliability</i> -> Kepercayaan Penumpang	-0.015	0.162	Tidak Signifikan
H8	<i>Responsiveness</i> -> Kepercayaan Penumpang	0.322	2.840	Signifikan
H9	<i>Assurance</i> -> Kepercayaan Penumpang	0.229	2.242	Signifikan
H10	<i>Empathy</i> -> Kepercayaan Penumpang	-0.010	0.081	Tidak Signifikan
H11	Kepuasan Penumpang -> Kepercayaan Penumpang	0.351	3.388	Signifikan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 12. diatas, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,147 dan nilai T Statistik sebesar 1,496 artinya H1 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, penolakan hipotesis ini disebabkan karena penumpang tidak terlalu banyak menghabiskan waktu pada bukti fisik yang ada pada terminal seperti ruang tunggu, toilet, area parkir, penerangan, hingga fasilitas pencegahan

Covid-19, melainkan lebih banyak menghabiskan waktu pada bukti fisik yang ada di dalam kapal penumpang yang mereka gunakan selama perjalanan menuju daerah tujuannya. Pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok harus terus meningkatkan seluruh indikator bukti fisik serta mengidentifikasi hal-hal dalam variabel bukti fisik yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bezerra & Gomes (2015) pada penelitiannya di Brazil Airport. Hal ini diduga karena perbedaan lokasi penelitian, karakteristik penumpang, dan rute kapal yang dilayani.

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa pengaruh *reliability* (reliabilitas) terhadap kepuasan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,272 dan nilai T Statistik sebesar 2,371 artinya H2 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *reliability* (reliabilitas) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Sehingga, pemberian informasi keberangkatan dan kedatangan kapal yang tepat dan jelas, serta pelayanan tanpa diskriminasi atau tidak membedakan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan. Pada masa pandemi Covid-19, adanya beberapa prosedur tambahan terkait pemeriksaan kesehatan dan dokumen kesehatan membuat penumpang membutuhkan informasi keberangkatan yang akurat agar dapat mencegah dari terlambat datang dan menyebabkan ketinggalan kapal. Karena itu, pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok harus meningkatkan koordinasi dengan pihak pelayaran agar dapat menampilkan informasi keberangkatan yang akurat bagi para penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marina et al. (2014) pada penelitiannya yang dilakukan kepada penumpang pesawat udara yang menyatakan bahwa *reliability* (reliabilitas) memberikan kepuasan kepada penumpang.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,342 dan nilai T Statistik sebesar 2,571 artinya H3 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Sehingga, proses *check-in* yang teratur, kemudahan proses masuk ke terminal, dan pengetahuan petugas terhadap fasilitas yang ada pada terminal penumpang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan. Proses *check-in* merupakan salah satu prosedur untuk masuk ke area ruang tunggu dan kemudian ke kapal, dan pada proses ini biasanya terjadi antrian yang berpotensi menyebabkan penumpukan orang. Pada masa pandemi Covid-19 ini, jarak antar orang harus dijaga supaya mencegah penyebaran virus tersebut. Sehingga penting bagi pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok agar dapat mengatur antrian terutama pada saat proses *check-in* agar dapat mencegah penyebaran virus Covid-19 serta meningkatkan kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bezerra & Gomes (2015) pada penelitiannya yang dilakukan pada Brazil Airport yang mengemukakan bahwa proses *check-in* dan proses masuk terminal yang mudah dan nyaman berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan penumpang, dan hasil pengujian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tsafarakis et al. (2017) terhadap penumpang *Aegean Airline*.

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,238 dan nilai T Statistik sebesar 2,235 artinya H4 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Sehingga, kesopanan petugas yang melayani, sikap profesional petugas, keamanan terminal penumpang, dan layanan terhadap keadaan darurat yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan. Profesionalitas serta kondisi keamanan yang terjamin dan layanan dalam menghadapi keadaan darurat terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga penting bagi Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas-kualitas yang dijelaskan pada variabel *assurance* tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paisal & Afrizawati (2017) yang mengemukakan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Palembang. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil yang diperoleh oleh Bezerra & Gomes (2015) pada penelitiannya di *Brazil Airport*.

Pengaruh Empathy terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis kelima (H5) menunjukkan bahwa pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,238 dan nilai T Statistik sebesar 2,308 artinya H5 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *empathy* (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Sehingga, memberikan perhatian kepada penumpang yang membutuhkan bantuan, bersikap ramah kepada penumpang, dan kepedulian petugas terminal penumpang terhadap pencegahan penyebaran Covid-19 seperti mengingatkan petugas agar memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak dapat mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan pada masa pandemi Covid-19.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paisal & Afrizawati (2017) pada Pelabuhan Palembang yang mengemukakan bahwa *empathy* (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Pengaruh Tangible terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis keenam (H6) menunjukkan bahwa pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepercayaan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,135 dan nilai T Statistik sebesar 1,411 artinya H6 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepercayaan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, penolakan hipotesis ini disebabkan karena penumpang tidak terlalu banyak menghabiskan waktu pada bukti fisik yang ada pada terminal seperti ruang tunggu, toilet, area parkir, penerangan, hingga fasilitas pencegahan Covid-19, melainkan lebih banyak menghabiskan waktu pada bukti fisik yang ada di dalam kapal penumpang yang mereka gunakan selama perjalanan menuju daerah tujuannya. Pihak

Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok harus terus meningkatkan seluruh indikator bukti fisik serta mengidentifikasi hal-hal dalam variabel bukti fisik yang dapat mempengaruhi kepercayaan penumpang secara signifikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi & Azis (2018) pada penelitiannya pada pengguna jasa logistik. Hal ini diduga karena adanya perbedaan lokasi penelitian, karakteristik pelanggan, dan jenis layanan yang dilayani.

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7) menunjukkan bahwa pengaruh *reliability* (reliabilitas) terhadap kepercayaan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,015 dan nilai T Statistik sebesar 0,162 artinya H7 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *reliability* (reliabilitas) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, penolakan hipotesis ini disebabkan karena interaksi penumpang dengan petugas terminal penumpang tidak sebanyak dengan yang dilakukan dengan petugas didalam kapal. Pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok harus terus meningkatkan seluruh indikator reliabilitas serta mengidentifikasi hal-hal dalam variabel reliabilitas yang dapat mempengaruhi kepercayaan penumpang secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi & Azis (2018) pada penelitiannya pada pengguna jasa logistik, dimana dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis kedelapan (H8) menunjukkan bahwa pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepercayaan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,322 dan nilai T Statistik sebesar 2,840 artinya H8 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang.

Sehingga, proses *check-in* yang teratur, kemudahan proses masuk ke terminal, dan pengetahuan petugas terhadap fasilitas yang ada pada terminal penumpang dapat mempengaruhi kepercayaan penumpang secara signifikan. Proses *check-in* merupakan salah satu prosedur untuk masuk ke area ruang tunggu dan kemudian ke kapal, dan pada proses ini biasanya terjadi antrian yang berpotensi menyebabkan penumpukan orang. Pada masa pandemi Covid-19 ini, jarak antar orang harus dijaga supaya mencegah penyebaran virus tersebut. Sehingga penting bagi pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok agar dapat mengatur antrian terutama pada saat proses *check-in* agar mencegah penyebaran virus Covid-19 serta meningkatkan kepercayaan penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi & Azis (2018) pada penelitiannya pada pengguna jasa logistik, dimana dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Pengaruh *Assurance* terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis kesembilan (H9) menunjukkan bahwa pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepercayaan

penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,229 dan nilai T Statistik sebesar 2,242 artinya H9 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang.

Sehingga, kesopanan petugas yang melayani, sikap profesional petugas, keamanan terminal penumpang, dan layanan terhadap keadaan darurat yang memadai dapat mempengaruhi kepercayaan penumpang secara signifikan. Profesionalitas serta kondisi keamanan yang terjamin dan layanan dalam menghadapi keadaan darurat terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga penting bagi Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas-kualitas yang dijelaskan pada variabel *assurance* tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi & Azis (2018) pada penelitiannya pada pengguna jasa logistik, dimana dimensi kualitas pelayanan yaitu *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Serta sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shiro (2017) pada penelitiannya yang menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan pada objek penelitiannya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada indikator yang dominan yaitu *assurance*.

Pengaruh *Empathy* terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis kesepuluh (H10) menunjukkan bahwa pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepercayaan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,010 dan nilai T Statistik sebesar 0,081 artinya H10 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *empathy* (empati) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, penolakan hipotesis ini disebabkan karena interaksi penumpang dengan petugas terminal penumpang dan durasi penumpang selama berada pada area Terminal Penumpang tidak sebanyak dengan pada saat didalam kapal yang ditumpangi. Sehingga, pihak Terminal Penumpang Nusantara Pura PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok harus terus meningkatkan seluruh indikator empati serta mengidentifikasi hal-hal dalam variabel empati yang dapat mempengaruhi kepercayaan penumpang secara signifikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi & Azis (2018) pada penelitiannya pada pengguna jasa logistik, dimana dimensi kualitas pelayanan dimana disitu terdapat variabel *empathy* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kepercayaan Penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, hasil pengujian hipotesis kesebelas (H11) menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan penumpang terhadap kepercayaan penumpang memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,351 dan nilai T Statistik sebesar 3,388 artinya H11 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang.

Sehingga, penumpang yang merasa puas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan penumpang. Kepuasan penumpang terhadap jasa yang diberikan serta kepuasan terhadap penanganan pencegahan penyebaran Covid-19 membuat penumpang merasa percaya perusahaan pemberi jasa yang dalam penelitian ini adalah PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok. Sehingga penting bagi perusahaan untuk terus dapat mengidentifikasi dan meningkatkan kepuasan penumpang yang dilayaninya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Norhermaya & Soesanto (2016) yang pada penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa *reliability* (reliabilitas) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga, untuk meningkatkan kepuasan penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok selaku pengelola Terminal Penumpang Nusantara Pura dapat melakukannya dengan cara meningkatkan *reliability*, seperti memberikan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal yang akurat dan melayani penumpang tanpa membedakan-bedakannya.

Selanjutnya ditemukan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang serta kepercayaan penumpang. Sehingga, untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok selaku pengelola Terminal Penumpang Nusantara Pura dapat melakukannya dengan cara meningkatkan *responsiveness*, seperti menjamin proses *check-in* dan masuk kedalam terminal yang mudah sehingga prosedur kesehatan dapat terjaga untuk mencegah penularan virus Covid-19.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini juga ditemukan bahwa *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang serta kepercayaan penumpang. Sehingga, untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok selaku pengelola Terminal Penumpang Nusantara Pura dapat melakukannya dengan cara meningkatkan kesopanan dan sikap profesional antar petugas serta memastikan keamanan dan layanan keadaan darurat area terminal terjamin kondisinya.

Selanjutnya ditemukan bahwa *empathy* (empati) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga, untuk meningkatkan kepuasan penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok selaku pengelola Terminal Penumpang Nusantara Pura dapat melakukannya dengan cara meningkatkan perhatian kepada penumpang yang membutuhkan bantuan, meningkatkan keramahan petugas, serta meningkatkan kepedulian petugas terminal terhadap pencegahan penyebaran virus Covid-19.

Kemudian ditemukan bahwa kepuasan penumpang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penumpang. Sehingga, untuk meningkatkan kepercayaan penumpang, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok selaku pengelola Terminal Penumpang Nusantara Pura dapat melakukannya dengan cara mengidentifikasi hal-hal yang dapat membuat penumpang merasa puas dan terus meningkatkannya.

Perusahaan harus terus meningkatkan dan mengidentifikasi hal-hal dalam setiap variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan diantaranya *tangible* terhadap kepuasan dan kepercayaan penumpang, *reliability* terhadap kepercayaan penumpang, dan *empathy* terhadap kepercayaan penumpang. Hal ini dilakukan agar seluruh variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan penumpang secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2015). Journal of Air Transport Management The effects

- of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger 's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44–45, 77–81. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001>
- Bisnis.com. (2021). Ini Strategi Pelni Tingkatkan Kepercayaan Penumpang.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach for structural equation modeling*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARE: KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Indonesia Shipping Line News. (2018). IPC CABANG TANJUNG PRIOK SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN PRIMA TERMINAL PENUMPANG DAN PETIKEMAS. Retrieved October 2, 2019, from <https://www.indonesiashippingline.com/port/3162-ipc-cabang-priok.html>
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013a). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013b). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 01(02), 157–164.
- Merdeka.com. (2021). Ini Rencana Kerja 5 Tahun PT Pelabuhan Indonesia. Retrieved from <https://www.merdeka.com/uang/ini-rencana-kerja-5-tahun-pt-pelabuhan-indonesia.html>
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., ... Zede, V. A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. S. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2007), 1–13. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14952>
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, 14(1), 89. <https://doi.org/10.21831/economia.v14i1.13130>
- Paisal, & Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (2020).
- PPID PT Pelabuhan Indonesia II. (n.d.). Menjadi Ekosistem Maritim Kelas Dunia. Retrieved from <https://www.indonesiaport.co.id/tentang-kami>
- Shiro, B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93. Retrieved from <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri BUMN Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Nilai-nilai Utama (Core Values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara. (2020), (13), 1–4.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2017). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2015). Journal of Air Transport Management The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger 's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44–45, 77–81. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001>
- Bisnis.com. (2021). Ini Strategi Pelni Tingkatkan Kepercayaan Penumpang.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach for structural equation modeling*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARE: KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Indonesia Shipping Line News. (2018). IPC CABANG TANJUNG PRIOK SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN PRIMA TERMINAL PENUMPANG DAN PETIKEMAS. Retrieved October 2, 2019, from <https://www.indonesiashippingline.com/port/3162-ipc-cabang-priok.html>
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013a). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013b). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 01(02), 157–164.
- Merdeka.com. (2021). Ini Rencana Kerja 5 Tahun PT Pelabuhan Indonesia. Retrieved from <https://www.merdeka.com/uang/ini-rencana-kerja-5-tahun-pt-pelabuhan-indonesia.html>
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., ... Zede, V. A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. S. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2007), 1–13. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14952>
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, 14(1), 89. <https://doi.org/10.21831/economia.v14i1.13130>
- Paisal, & Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal

- Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (2020).
- PPID PT Pelabuhan Indonesia II. (n.d.). Menjadi Ekosistem Maritim Kelas Dunia. Retrieved from <https://www.indonesiaport.co.id/tentang-kami>
- Shiro, B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93. Retrieved from <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri BUMN Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Nilai-nilai Utama (Core Values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara. (2020), (13), 1–4.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2017). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek.