

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN TANGGUNG JAWAB PETUGAS TIKET KAPAL JASA TRANSPORTASI LAUT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG SURABAYA

¹⁾Nur Widyawati

²⁾Ira Zulviana

^{1,2)}STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

¹⁾nur.widyawati@stiamak.ac.id

²⁾zulvianaira@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi dan tanggung jawab terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa transportasi laut pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia dengan jumlah sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 56 penumpang, untuk menganalisis data digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil perhitungan menggunakan analisis regresi linier berganda. Pada uji t, diperoleh nilai koefisiensi regresi untuk masing-masing variabel bebas adalah $-0,005$ untuk pelayanan administrasi (X_1) dan $0,399$ untuk tanggung jawab (X_2) nilai koefisiensi regresi yang positif menunjukkan bahwa hubungan dari masing-masing variabel bebas adalah positif. Hasil uji t pada variabel pelayanan administrasi menunjukkan t_{hitung} sebesar $-0,34$ lebih kecil t_{tabel} sebesar $0,401$ (α sebesar $0,973 > 0,005$) sehingga secara parsial pelayanan administrasi sebagai variabel bebas X_1 tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sedangkan tanggung jawab sebagai variabel bebas X_2 memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang yaitu dengan t_{hitung} $3,105$ lebih besar dari t_{tabel} $2,005$ (α sebesar $0,003 < 0,05$). Uji ANOVA pelayanan administrasi (X_1), tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y) dengan nilai α sebesar $0,010 < 0,05$.

Kata Kunci : *Pelayanan Administrasi, Tanggung jawab, Kepuasan Penumpang.*

PENDAHULUAN

PT. Pelayaran Nasional Indonesia atau sering disingkat PT. Pelni adalah salah satu badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perkapalan dan non perkapalan. Yang bergerak dibidang perkapalan meliputi jasa angkutan penumpang, dan muatan barang antar pulau sedangkan untuk non perkapalan meliputi usaha keagenan, usaha galangan surya, usaha sewa kantor, dan usaha perhotelan. Dalam dunia usaha, tujuan utama dari suatu perusahaan adalah memperoleh laba yang optimal demi memaksimalkan tumbuh kembang perusahaan. Sumber pendapatan atau laba perusahaan diperoleh dari kegiatan penjualannya. Dalam melaksanakan penjualan, sistem administrasi sangat penting untuk melancarkan transaksi penjualan serta sebagai suatu pendukung dalam mencapai tujuan perusahaan.

Transaksi penjualan yang baik didukung dengan sistem administrasinya yang efektif dan efisien. Adanya administrasi dalam suatu perusahaan juga berperan dalam pengambilan keputusan demi perkembangan perusahaan. Dalam hal penjualan, administrasi yang baik bertujuan untuk mencapai transaksi penjualan yang efektif sehingga diperoleh pendapatan yang optimal serta pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan atau pembeli. Administrasi penjualan sangat penting untuk mendukung penyajian berbagai informasi mengenai penjualan. Kebutuhan akan informasi dalam suatu perusahaan sangat tinggi karena berhubungan dengan penentuan dan pengambilan keputusan dalam menetapkan kebijakan perusahaan. Karena pentingnya informasi maka sangat dibutuhkan sistem administrasi yang dapat menyajikan informasi secara efektif dan akurat.

Selain itu administrasi yang berhasil dapat membuat orang-orang yang terkait di dalamnya bekerjasama sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya. PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya sebagai badan usaha yang memberikan pelayanan berupa jasa transportasi laut merupakan salah satu perusahaan yang sumber pendapatan terbesarnya berasal dari hasil penjualan tiket kapal yang dioperasikannya. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan penyajian informasi penjualan tiket kapal yang efektif dan akurat dalam perusahaan ini menjadi salah satu bagian penting yang menentukan perkembangan perusahaan. Maka dari itu penelitian mengenai administrasi dan tanggung jawab petugas tiket kapal jasa transportasi laut terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya perlu dilakukan.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan Administrasi

Menurut Bharata (2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (intangible) atau produk oleh penyedia layanan, sedangkan Administrasi adalah rangkaian aktivitas yang terdiri dari berbagai unsur yang diawali dari pemikiran dan kesepakatan antara dua orang atau lebih.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kenampakan fisik (tangible)
- b. Reliabilitas (Reliability)
- c. Responsif (Responsiveness)

Tanggung Jawab

Tanggung jawab secara umum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Untuk mengukur tanggung jawab secara individual ada beberapa indikator yang digunakan. Menurut Robbin (2006) ada beberapa indikator:

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu

Kepuasan Penumpang

Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan konsumen terbagi menjadi 2 yaitu (Admin, 2009)

- a. Kepuasan Fungsional
- b. Kepuasan Psikologi

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dibuat penulis pada penelitian ini adalah:

H1: Pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya.

H2: Tanggung Jawab petugas tiket memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya.

H3: Pelayanan administrasi dan tanggung jawab petugas tiket secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya.

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelayanan administrasi (X_1)

Untuk mengetahui aktivitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Kenampakan fisik
- b. Reliabilitas
- c. Responsif

2. Tanggung jawab (X_2)

Tanggung jawab yaitu kesadaran manusia akan tingkah laku, perbuatan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban, adapun beberapa indikator yang digunakan yaitu :

- a. Kualitas
 - b. Kuantitas
 - c. Ketepatan waktu
3. Kepuasan penumpang (Y)

Kepuasan penumpang merupakan respon penumpang terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual jasa sebagaimana dipresepsikan setelah menggunakan jasa tersebut. Kepuasan penumpang terbagi menjadi 2 yaitu :

- a. Kepuasan fungsional
- b. Kepuasan psikologi

Jenis pendekatan penelitian dalam studi ini yaitu jenis kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan filsafat positivisme, meliputi penelitian pada populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia yang berjumlah 128 penumpang. Selanjutnya dengan menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah sampel sebanyak 56 penumpang. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dengan sebelumnya menguji kualitas data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji validitas

Tabel 1. Hasil uji validitas pelayanan administrasi (X₁)

Pernyataan/pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	kesimpulan
X _{1.1}	0,433	0,263	Valid
X _{1.2}	0,571	0,263	Valid
X _{1.3}	0,511	0,263	Valid
X _{1.4}	0,554	0,263	Valid

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20, 2021

Tabel 2. Hasil uji validitas tanggung jawab (X₂)

Pernyataan/pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
X1.1	0,564	0,263	Valid
X1.2	0,662	0,263	Valid
X1.3	0,480	0,263	Valid
X1.4	0,582	0,263	valid

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20, 2021

Table 3. Hasil uji validasi kepuasan penumpang (Y)

Pernyataan/pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Y1	0,395	0,263	Valid
Y2	0,547	0,263	Valid
Y3	0,644	0,263	Valid
Y4	0,610	0,263	valid

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20,2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} untuk masing-masing variabel bertanda $> r_{tabel}$ yaitu menunjukkan bahwa data tersebut valid.

b. Uji reliabilitas

Untuk menguji keandalan (reliabel) suatu pernyataan digunakan teknik analisis Cronbach Alpha untuk tiap variabel penelitian melalui program SPSS 20. Hasil pengujian ini dapat dikatakan reliabel apabila Cronbach Alpha $> 0,60$.

Table 4. Hasil Uji reliability

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Kesimpulan
Pelayanan administrasi	0,335	0,6	Reliabel
Tanggung jawab	0,294	0,6	Reliabel
Kepuasan penumpang	0,206	0,6	Reliabel

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20,2021

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai Cronbach Alpha dari variabel pelayanan administrasi (X_1), tanggung jawab (X_2), dan kepuasan penumpang (Y) lebih besar 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah reliabel yang berarti kuesioner dapat digunakan.

Uji asumsi klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak .

a. Uji One-Sample Kolmogrov-Smimov

Table 5. Hasil uji One-Sample Kolmogrov-Smimov

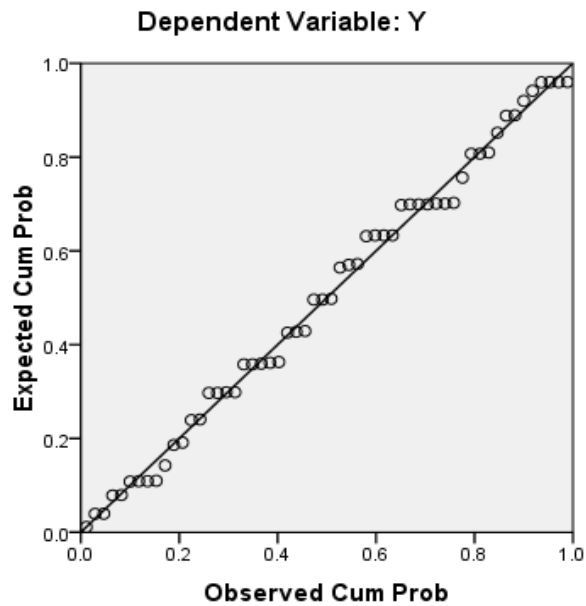
Asymp.sig (2 – tailed)	Alpha
0,982	0,05

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20, 2021

Hasilnya bahwa nilai Asymp.sig (2 – tailed) sebesar 0,982 karena nilai diatas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji normalitas probability plot

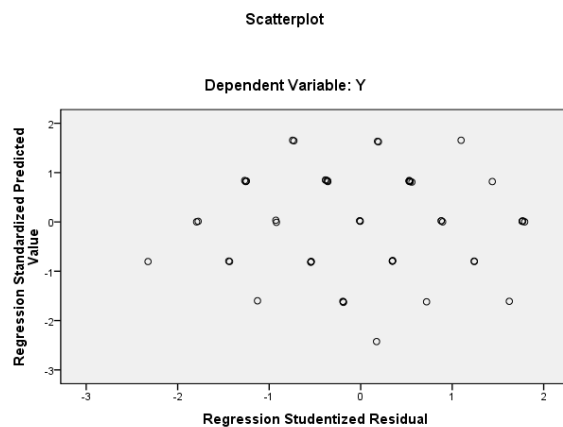
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga syarat normalitas nilai residual untuk analisis regresi dapat dipenuhi.

2. Uji heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil uji Heterokedastisitas

Terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

3. Uji multikolinearitas

Table 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Toleransi	Sig.	Kesimpulan
Pelayanan administrasi	0,950	1,053	Tidak terjadi multikolerasi
Tanggung jawab	0,950	1,053	Tidak terjadi multikolerasi

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20,2021

Nilai toleransi semua variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas antar variabel bebas.

4. Uji linearitas

Table 7. Hasil Uji Linearitas

Linearity	Sig	Kesimpulan
Pelayanan administrasi	0,010	Linier
Tanggung jawab	0,010	Linier

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20,2021

Dapat dilihat bahwa signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel pelayanan administrasi dan kepuasan penumpang, tanggung jawab, kepuasan penumpang terdapat hubungan yang linear maka asumsi linearitas terpenuhi.

Analisis regresi linear berganda

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	10,922		3,490	0,001
Pelayanan Administrasi (X_1)	-,005	-,004	-,034	0,973
Tanggung Jawab (X_2)	0,399	0,401	3,105	0,003

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20,2021

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh persamaan regresi linear berganda yang signifikan.

$$Y = 10,922 + -,005 X_1 + 0,399 X_2 + e$$

Interprestasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta α yang dihasilkan sebesar 10,922 menunjukkan bahwa besarnya nilai kepuasan penumpang (Y) sebesar 10,922 jika pelayanan administrasi (X_1), tanggung jawab (X_2) adalah konstanta.
2. Nilai koefisiensi pelayanan administrasi (β_1) sebesar -,005 menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan administrasi menurun, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0,005 dan variabel lainnya bernilai nol.
3. Nilai koefisiensi tanggung jawab (β_2) sebesar 0,399 menunjukkan bahwa jika variabel tanggung jawab meningkat, maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0,399 dan variabel lain bernilai nol.

Uji hipotesis

Uji parsial (t)

Uji t suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas (pelayanan administrasi, tanggung jawab) secara parsial atau individual terdapat variabel terikat (kepuasan penumpang).

1. Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel pelayanan administrasi (X_1):

a. $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$

Atau

H_0 : variabel bebas pelayanan administrasi (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y)

H_1 : variabel bebas pelayanan administrasi (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y).

b. Jika nilai signifikansi variabel bebas pelayanan administrasi (X_1) pada uji t sig < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh X terhadap Y, jika t sig > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

c. $T_{tabel} = t(\alpha/2 ; n - k - 1)$

= 0,05/2 ; 56 - 2 - 1

= 0,025 ; 53

= 2,005

Analisis uji T adalah besarnya nilai t_{hitung} pada variabel pelayanan administrasi X_1 adalah sebesar -0,034 dengan tingkat signifikan 0,973, karena $-0,034 < 2,005$ dan $0,973 > 0,005$ maka menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan variabel bebas pelayanan administrasi (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y)

2. Perumusan hipotesis untuk pengujian T (parsial) pada variabel tanggung jawab (X_2):

a. $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$

Atau

H_0 : variabel bebas tanggung jawab (X_2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y).

H_1 : variabel bebas tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y).

b. Jika nilai signifikan variabel bebas tanggung jawab (X_2) pada uji t sig < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh X terhadap Y. Jika nilai sig > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

c. $T_{tabel} = t(\alpha/2 ; n - k - 1)$

= 0,05/2 ; 56 - 2 - 1

= 0,025 ; 53

= 2,005

Analisis uji t adalah besarnya nilai t_{hitung} pada variabel tanggung jawab (X_2) adalah sebesar 3,105 dengan tingkat signifikan 0,001. Karena $3,105 > 2,005$ dan $0,003 < 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan variabel bebas tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji F

Model	F	Sig
1	5,050	0,010

Sumber : hasil pengelolaan data menggunakan SPSS 20,2021

Perumusan hipotesis untuk uji F (simultan)

a. $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$

Atau

H_0 : seluruh variabel bebas yang terdiri dari pelayanan administrasi (X_1), dan tanggung jawab (X_2) tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y).

H_1 : Seluruh variabel bebas yang terdiri dari pelayanan administrasi (X_1), tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y).

Jika nilai signifikansi dari uji F sig < 0,05 atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y jika nilai sig > 0,05 atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

b. $F_{tabel} = k ; n - k$
 $= 2 ; 56 - 2$
 $= 2 ; 54$
 $= 3,17$

Uji F didapatkan f_{hitung} sebesar 5,050 dengan tingkat signifikansi 0,010. Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($5,050 > 3,17$ dan tingkat signifikannya $0,010 < 0,05$ maka dapat ditolak H_0 dan H_1 diterima.

Kesimpulan : variabel bebas pelayanan administrasi (X_1), tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y).

Uji Koefisiensi Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,400	,160	,128	1,140

Sumber : hasil pengelolaan dengan menggunakan SPSS 20,2021

Dari table diatas menunjukkan R sebesar 0,400 menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara pelayanan administrasi dengan variabel tanggung jawab dan kepuasan penumpang adalah kuat nilai koefisiensi determinasi berganda Adjusted R adalah 0,128 hal ini berarti 12,8 % variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan dari dua variabel independen yaitu pelayanan administrasi dan tanggung jawab sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel diluar model.

PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi (X_1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Masalah pelayanan administrasi dan tanggung jawab sangat penting untuk memperhatikan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang karena memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan bahwa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} 5,050 > f_{tabel} 3,17 dan tingkat signifikannya $0,010 < \alpha$ 0,05 yang berarti secara keseluruhan variabel memiliki hubungan terhadap variabel kepuasan penumpang. Hasil perhitungan menggunakan analisis regresi linier berganda pada uji t, diperoleh nilai koefisiensi regresi untuk masing-masing variabel bebas adalah -,005 untuk pelayanan administrasi (X_1) dan 0,399 untuk tanggung jawab (X_2) nilai koefisiensi regresi yang positif menunjukkan bahwa hubungan dari masing-masing variabel bebas adalah positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan administrasi (X_1) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) dengan t_{hitung} sebesar -0,034 lebih kecil t_{tabel} sebesar 0,401 dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 itu artinya bahwa hipotesis ke-1 dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya atau dapat diterima sehingga pelayanan administrasi (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik. Meskipun pelayanan administrasi tidak baik akan tetapi sebagian dari pelanggan tetap memakai jasa transportasi laut di PT.Pelayanan Nasional Indonesia. Jika pelayanan administrasi ditingkatkan maka akan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan meskipun begitu, seperti halnya dari pelayanan yang diberikan tidak secara menyeluruh dirasakan oleh para penumpang sehingga tidak terlalu memberi pengaruh yang signifikan bagi kepuasan penumpang seperti ketepatan waktu.

Dapat disimpulkan bahwa ketika peningkatan pelayanan administrasi yang semakin baik/buruk, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan, akan tetapi tidak terjadi pengaruh yang signifikan pada hasil penelitian ini, hal ini sejalan dengan penelitian dari Sukmawati (2011) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berpengaruh melainkan kebutuhan yang menjadi komitmen penumpang bertahan secara mendalam untuk

berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk dan jasa, meskipun pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Tanggung Jawab (X_2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y), dengan t_{hitung} 3,105 lebih besar dari t_{tabel} 2,005, tingkat signifikan lebih kecil lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut maka hipotesis ke-2 terbukti kebenarannya dan dapat diterima sehingga tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Petugas tiket yang memiliki tanggung jawab yang lebih maka akan menimbulkan kepuasan penumpang. Disimpulkan bahwa tanggung jawab para petugas tiket yang dilakukan semakin baik maka semakin besar pula kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan perusahaan, dan tanggung jawab yang di berikan petugas tiket terhadap pelanggan berupa menjawab pertanyaan pelanggan, tugas melakukan pemeriksaan tiket dengan cepat dan tepat, menyapa penumpang dengan lembut, berperilaku sopan dan hormat mampu meyakinkan penumpang pelanggan dalam memberikan kepuasan,dll. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian dari Zulvi (2015) yang menyatakan tanggung jawab petugas semakin baik, maka perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas petugas/Tanggung jawab petugas selama memberikan pelayanan ke penumpang.

Pengaruh Pelayanan Administrasi (X_1) dan Tanggung Jawab (X_2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Jika nilai signifikansi dari uji F Sig < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{Tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y. Jika nilai sig > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{Tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Uji ANOVA atau F didapatkan F_{hitung} sebesar 5,050 dengan tingkat signifikansi 0,010. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ (5,050 > 3,17 dan tingkat signifikan 0,010 < 0,05 maka dapat menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima. Kesimpulannya variabel bebas pelayanan administrasi (X_1), tanggung jawab (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang (Y).

Perusahaan yang memiliki pelayanan administrasi yang bagus dan petugas tiket yang memiliki tanggung jawab yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan penumpang sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan jasa transportasi laut di PT. Pelayaran Nasional Indonesia untuk pelayaran selanjutnya. Pada hasil penelitian ini, hal ini sejalan dengan penelitian dari Sukmawati (2011) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berpengaruh melainkan kebutuhan yang menjadi komitmen penumpang bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk dan jasa, meskipun pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Sedangkan Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian dari Zulvi (2015) yang menyatakan tanggung jawab petugas semakin baik, maka perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas petugas/tanggung jawab petugas selama memberikan pelayanan ke penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan administrasi dan tanggung jawab terhadap kepuasan penumpang yang dilakukan di PT.Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan administrasi (X_1) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y), artinya pelayanan administrasi yang baik/buruk tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Variabel tanggung jawab (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) jika tanggung jawab petugas tiket baik maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
3. Secara bersama-sama (simultan) variabel pelayanan administrasi (X_1) dan tanggung jawab (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y) jika pelayanan administrasi baik dan tanggung jawab petugas tiket baik maka pelanggan akan semakin puas.

Saran ke depannya untuk di PT.Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas petugas/tanggung jawab petugas selama memberikan pelayanan ke penumpang.
2. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan administrasi yang bagus agar loyalitas konsumen terbentuk kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2009. *Pelayanan Prima Untuk Pelanggan*. On-line.
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. PT. Indeks. New Jersey.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmawati, K. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Jurnal Manajemen hal 116, Depok FE Universitas Guna Dharma.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.